

Grâce à Microsoft Dynamics CRM, la force commerciale de CBS Outdoor France dispose d'un outil performant pour créer des devis plus ciblés auprès de ses 37 000 annonceurs



Pour répondre plus efficacement aux attentes de ses clients, le leader de l'affichage grand format, CBS Outdoor France, s'appuie sur Microsoft Dynamics CRM. Un progiciel simple et performant qui permet aux commerciaux d'optimiser la création d'un devis, sans bousculer leurs habitudes de travail.

PANORAMA DE LA SOLUTION

En bref

Figurant parmi les 3 leaders mondiaux de la publicité extérieure, CBS Outdoor occupe une position de numéro 1 en Amérique du Nord (Etats Unis, Canada et Mexique). CBS Outdoor est également présent en Europe (Royaume-Uni, Irlande, France, Italie, Hollande et Espagne). La filiale française emploie 800 personnes, dont 105 commerciaux, et ses 42 agences réparties sur tout le territoire réalisent un chiffre d'affaires cumulé de plus de 150 millions d'euros.

Mission

Mettre en place un nouveau projet CRM capable de mieux répondre aux problématiques métiers de l'entreprise.

Enjeux du projet

- Automatiser les processus commerciaux
- Optimiser et uniformiser la création de devis
- Suivre efficacement les actions et les résultats

Filiale du groupe de média CBS Corporation, CBS Outdoor France (anciennement Giraudy Viacom Outdoor) est un des leaders de l'affichage en France. Chaque année, plus de 60 000 faces sont commercialisées sur le territoire national auprès de 4 000 communes et 37 000 annonceurs.

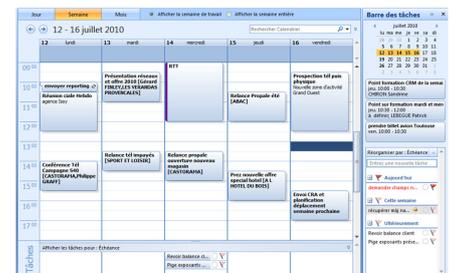
En 2009, la direction décide de changer le progiciel CRM qui n'apportait pas entièrement satisfaction. « *Notre force commerciale est amenée à négocier avec toutes sortes de clients : des agences media, des clients nationaux, clients régionaux et locaux qui couvrent tout le territoire hexagonal. Il faut donc un outil capable de fédérer toutes les informations sur notre clientèle pour cerner les attentes et gagner sa fidélité en y répondant* », résume Vincent Lauriat, DSI chez CBS Outdoor France. Très rapidement, la direction s'informe sur les dernières tendances du marché. « *Notre cahier des charges reposait sur deux critères essentiels : la facilité d'utilisation de l'outil afin que notre force commerciale puisse rapidement le prendre en main ; et la possibilité de fonctionner en mode déconnecté* », précise le DSI. Par rapport à ces deux critères, le choix de Microsoft Dynamics CRM s'est imposé naturellement. « *En effet, le progiciel est totalement intégré à Microsoft Outlook : la gestion des contacts, des tâches,*

des rendez-vous, des e-mails, s'effectue de manière transparente depuis la messagerie. De plus, son ouverture permet de s'adapter à nos contraintes métier », constate Vincent Lauriat. Après avoir choisi la solution, la direction s'est mise en quête de l'intégrateur. « *Nous avons retenu la société Alsy pour son expertise sur les technologies Microsoft et sa capacité à nous accompagner sur ce projet* ».

Trois mois après la prise de décision, le projet est déployé auprès des 8 directions régionales et des 105 commerciaux.

Intégrer les contraintes métier

Après avoir mis en place le référentiel client et effectué la reprise des données à partir de l'ancien progiciel, Alsy s'est attaché à intégrer



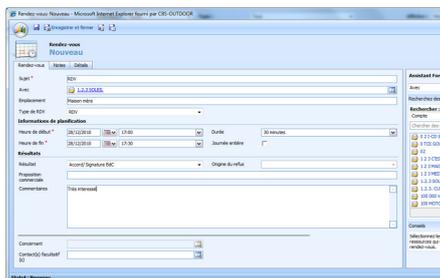
les spécificités métier de CBS Outdoor France. « *Notre activité consiste à effectuer des devis précis qui tiennent compte de la*



« En se concentrant sur les informations et les rapports personnalisés, les utilisateurs ont instantanément en main les informations nécessaires à une prise de décision. De plus, ils travaillent dans la continuité de leur environnement bureautique, un atout de taille pour adopter plus facilement le progiciel »

Vincent Lauriat, DSI de CBS Outdoor France

localisation du panneau d'affichage, de la zone de chalandise, de son format et de la durée d'affichage. Tous ces paramètres ont été pris en compte dans Microsoft Dynamics CRM, sans avoir eu besoin de développement spécifique. Un atout pour une implémentation rapide », constate le DSI. Sur le terrain, les commerciaux disposent désormais d'un configurateur précis et complet permettant d'uniformiser leurs devis. « Avant, les commerciaux avaient l'habitude de réaliser leur devis à partir



de leurs outils bureautiques Word et Excel. Aujourd'hui, ils peuvent les synchroniser directement avec l'ERP. Ils ont connaissance en temps réel des disponibilités d'un panneau d'affichage et peuvent formaliser aussitôt la demande du client. Mieux encore, lorsqu'un devis atteint un montant important, il est directement soumis à l'accord du supérieur hiérarchique, qui reçoit un message sur son smartphone pour donner son autorisation », indique Olivier Taraba, responsable pôle CRM chez Alsy. L'autre objectif du projet était d'optimiser la gestion des comptes rendu d'activités. « C'était aussi l'une des faiblesses de notre ancien outil. Les commerciaux n'étaient pas autonomes dans la création de leur rapports et avaient peu de possibilités pour personnaliser leur reporting. Désormais, les utilisateurs ont instantanément en main les informations nécessaires à une

prise de décision. De plus, ils travaillent dans la continuité de leur environnement bureautique habituel – un atout de taille pour adopter plus facilement le progiciel », se réjouit Vincent Lauriat.

Passer du CRM au xRM

Facilité d'adoption, rapidité de mise en œuvre et d'intégration, autant d'atouts pour CBS Outdoor qui décide de capitaliser sur le projet en le déployant au niveau de la direction des ressources humaines. « Nous avons saisi l'opportunité de passer du CRM au xRM (eXtended Relationship Management), ou gestion de la relation étendue, pour gérer les entretiens avec les collaborateurs et prendre ainsi en considération tous les acteurs clés de la relation dans l'entreprise. Microsoft Dynamics CRM est une plate-forme ouverte, un atout de taille qui nous permet de faire évoluer notre CRM selon les besoins de notre entreprise », conclut Vincent Lauriat ■

► Bénéfices

- L'interaction de Microsoft Dynamics CRM avec Microsoft Office facilite l'adoption du produit
- Une plate-forme de CRM qui offre à la force commerciale les informations nécessaires à la prise de décision grâce à des rapports personnalisés Le coût est compétitif.
- Une plate-forme de CRM qui offre à la force commerciale les informations nécessaires à la prise de décision grâce à des rapports personnalisés
- Un progiciel ouvert capable de s'adapter aux règles métiers de l'entreprise

► Partenaire

Alsy

► Technologies utilisées

Microsoft Dynamics CRM

► A propos d'Alsy

Partenaire stratégique de Microsoft, certifié Gold, Alsy est une société d'ingénierie informatique créée en 1990 et spécialisée sur les technologies les plus avancées de l'éditeur. Dotée d'un haut niveau d'expertise sur les solutions .NET (SharePoint 2010, Biztalk, SQL Server, Exchange 2010, Lync, SCCM, SCOM...), la société intervient sur des projets très innovants auprès de grandes entreprises nationales et internationales et se positionne comme leader sur des solutions de mise en œuvre d'infrastructures complexes. Avec 180 collaborateurs, Alsy réalise un CA de 15 millions d'euros et consacre une grande part de son investissement à la veille technologique sur les environnements Microsoft.