**[Témoignage : Codéo - Microsoft Dynamics CRM Online]**

**[Title]**

**Codéo renforce son efficacité commerciale avec Dynamics CRM Online**

**[Chapo]**

Spécialisée dans la gestion de parcs de matériels de lecture code-barres, Codéo connaît une forte croissance de son activité qui lui impose de professionnaliser sa relation client. L’entreprise a choisi Microsoft Dynamics CRM Online 2011 afin d’offrir une information centralisée à ses 22 commerciaux répartis dans plusieurs pays, tout en s’affranchissant des contraintes techniques.

**[Texte]**

Installée à Curris-au-Mont d’Or (69), près de Lyon, Codéo est une entreprise en pleine croissance dont le métier est d’assurer la reprise, la vente, la location et la réparation d’équipements destinés aux professionnels de la distribution, de la logistique, du transport et de l'industrie. Au fil des ans, la société a acquis un vrai savoir-faire sur la gestion de parcs de matériels d’encaissement et d’inventaire : TPV (Terminaux Point de Vente), lecteurs de cartes, équipements code-barres...

Et pour répondre au mieux à la demande de ses clients, elle propose aujourd’hui près de 10 000 références, sur du matériel neuf ou reconditionné. *« Depuis le rachat en 2005 de Rhône Trading, notre activité n’a cessé de progresser. Nos compétences s’étendent désormais au-delà des frontières françaises puisque nous travaillons aussi avec les marchés européens et nord américain »*, explique Tony Duburcq, directeur associé de Codéo. En six ans, l’entreprise a vu son chiffre d’affaires bondir de 0,8 million d’euros à près de 11 millions, dont 40 % réalisés à l’export. Et ce n’est qu’un début puisque l’entreprise ambitionne de s’imposer comme un intervenant majeur sur l’ensemble du marché européen.

**Professionnaliser la relation client**

Pour accompagner cette expansion commerciale et géographique, Codéo souhaitait professionnaliser sa relation client en mettant rapidement en place un nouvel outil CRM. Elle voulait également optimiser certains processus internes et simplifier les échanges entre ses différentes équipes, réparties dans quatre sociétés, dont certaines sont situées hors de France.

*« Lorsque nous avons démarré notre activité, nous avons créé de toutes pièces notre base de contacts en utilisant Excel et Outlook »*, se souvient Tony Duburcq. *« A l’époque, ces outils ont été très utiles à nos commerciaux. Mais aujourd’hui, leur usage est devenu bien trop lourd et beaucoup trop complexe ».* Avec plus d’un millier de clients etune base qualifiée de quelque 3 000 contacts, Codéo ne peut plus se permettre de consolider manuellement toutes les informations commerciales et marketing. Or, pour optimiser l’efficacité de ses 22 commerciaux, il faut impérativement que tous aient accès à la même information pertinente et à jour.

**Consolider et sécuriser les données**

Après avoir recensé l’ensemble des besoins en interne et fait le tour du marché, la société choisit Microsoft Dynamics CRM Online 2011, une solution de gestion de la relation client sous forme de service dans le cloud. L’outil est hébergé dans les datacenters de Microsoft, ce qui permet à Codéo de s’affranchir de toutes les contraintes techniques. Il couvre tout le cycle de vente, depuis la prospection et les campagnes marketing jusqu’à la réalisation et le suivi de propositions commerciales, en passant par la gestion des devis et des commandes. C’est un applicatif robuste et performant et une solution pérenne, capable d’accompagner l’entreprise dans sa croissance.

*« Notre priorité était de sécuriser et consolider nos données. Mais nous voulions aussi un applicatif flexible et facilement personnalisable, car nous souhaitions nous faire plaisir au niveau créativité »*. La direction de Codéo reconnaît, en outre, avoir été séduite par deux atouts capitaux de Dynamics CRM Online 2011. D’une part, la solution est disponible en mode déconnecté et connecté, ce qui permet aux forces de vente de pouvoir renseigner à distance les informations clients. D’autre part, son intégration avec Outlook facilite considérablement l’appropriation par les différentes équipes.

**Prioriser les besoins**

Démarré en juin 2011, le projet devait être bouclé en moins de trois mois. *« Nous avions d’importantes contraintes de temps. Il fallait donc un partenaire qui soit très présent et très performant pour nous aider à faire émerger nos besoins et identifier les processus à intégrer dans notre nouvel outil »*, explique Anne Dumard, responsable marketing et communication pour Codéo. C’est Exakis, une société de conseil et d’expertises technologiques, spécialisée dans l’environnement Microsoft et les outils CRM qui est choisie pour accompagner l’entreprise dans cette évolution.

*« Nous avons travaillé selon la méthode agile en aidant l’entreprise à prioriser ses besoins. Il s’agissait d’abord d’équiper et de former les commerciaux, puis les équipes marketing »*, indique Nicolas Avila Jimenez, ingénieur commercial chez Exakis. Le projet, bien préparé en amont, est rondement mené. Et l’intégrateur y adjoint un outil de communication et de collaboration spécifique pour suivre en direct toutes les demandes et les offres de matériels des clients.

**Dynamiser l’activité commerciale**

Utilisé aujourd’hui au quotidien, Microsoft Dynamics CRM Online 2011 permet aux équipes commerciales et marketing de consolider rapidement toutes les informations clients et de partager facilement les mêmes données. L’accès à l’outil s’effectue via Internet Explorer ou par la messagerie Outlook déjà installée. Et la fonctionnalité de Fusion et Publipostage permet d’initier facilement des mailshots aux clients. Les commerciaux sont plus réactifs dans la recherche d’équipements. Et au service marketing, les fonctionnalités graphiques du nouvel outil permettent déjà de mieux structurer et analyser le portefeuille clients. *« En quelques clics, nous pouvons enfin mettre en œuvre des campagnes marketing parfaitement adaptées aux besoins du marché »*, se félicite Anne Dumard.

**[Exergue]**

*« Avec Dynamics CRM Online, nous avons désormais un outil de gestion de la relation client performant et évolutif pour accompagner durablement notre croissance ».*

Tony Duburcq, directeur associé de Codéo

**[Panorama de la solution]**

**En bref**

Codéo est une entreprise spécialisée dans la reprise, la vente, la location et la réparation d’équipements destinés aux professionnels de la distribution, de la logistique, du transport et de l'industrie. Elle emploie 60 collaborateurs dans 4 sociétés en Europe, sert plus d’un millier de clients et affiche des ventes en croissance de 25 % par an.

[www.codeo-online.fr](http://www.codeo-online.fr)

**Mission**

Doter l’entreprise d’un outil CRM qui lui permette d’optimiser son efficacité commerciale et de mieux servir ses clients.

**Enjeux du projet**

Trouver une solution CRM rapide à déployer et économique afin de consolider toutes les informations clients et d’optimiser l’efficacité commerciale de l’entreprise.

**Bénéfices**

• Une plate-forme CRM hébergée qui permet de centraliser les données commerciales et marketing

• Un meilleur partage de l’information entre les services grâce à des données accessibles en ligne par tous et facilement personnalisables

• Des processus commerciaux et marketing homogénéisés et rationalisés.

**Partenaire**

Exakis

Cette société de conseil et d’expertises technologiques a développé des compétences centrées sur la plate-forme d’entreprise Microsoft, qui lui confère un leadership affirmé dans le conseil et l’intégration des solutions logicielles de l’éditeur. Le rachat en 2010 de Tacticiel a renforcé son expertise dans le domaine de l’ERP et du CRM. Le groupe emploie 350 collaborateurs et affiche un chiffre d’affaires de 27 millions d’euros.

www.exakis.com

**Technologies**

* Microsoft Dynamics CRM Online 2011