Logo partner

tél. +32 9 361 82 33

sales@net-it.be

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Titel (60 karakters)

Service clientèle plus efficace et rapide dans 10 pays avec Dynamics CRM

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Samenvatting (1.025 karakters)

Q-Park, fournisseur de services de parking, souhaitait retirer davantage de ses contacts clients. À cette fin, il a collaboré avec Net IT afin de déployer Microsoft Dynamics CRM, une application qui sera utilisée à terme par les départements Services clientèle, Marketing et vente, Développement commercial et même Finances dans dix pays. Ce logiciel tourne en mode centralisé dans le centre de données de Q-Park.

Les utilisateurs des services clientèle tiennent à jour tous les contacts clients dans Dynamics CRM. Grâce aux très nombreuses possibilités de rapports, l’entreprise peut affiner son approche commerciale efficacement. Quant aux campagnes de marketing, elles peuvent désormais faire l’objet d’un suivi plus structuré.

Net IT s’est chargée non seulement de la migration de toutes les données clients existantes vers Dynamics CRM, mais également de l’intégration à d’autres applications logicielles de sorte que les utilisateurs ne doivent travailler que dans un seul écran. Ils obtiennent ainsi un tableau très complet de chaque client.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Overzichtskolom (1.400 karakters - Profiel 300 karakters - Uitdaging 300 karakters - Oplossing 300 karakters - Voordelen 500 karakters)

Aperçu

Pays : international

Secteur: services de parking

Profil

Q-Park est un des principaux prestataires de services de parking en Europe. Cette entreprise détient des parts de marché importantes dans 10 pays – Pays-Bas, Allemagne, Belgique, Grande-Bretagne, France, Irlande, Danemark, Suède, Norvège et Finlande. Elle possède, exploite et/ou gère plus de 860 000 places de parking réparties sur plus de 5 900 sites.

Défi

Désuète, l’application CRM précédente n’était plus suffisamment conviviale et ne permettait pas de s’acquitter de tâches telles que le suivi de campagnes marketing, qui était réalisé à l’aide de feuilles de calcul… Par ailleurs, une vue d’ensemble complète de tous les contacts et questions des clients faisait défaut à Q-Park.

Solution

Le partenaire Net IT a aidé Q-Park dans le cadre de la migration vers Microsoft Dynamics CRM 2011 qui fait désormais office d’espace de travail central où toutes les informations clients sont tenues à jour.

Avantages

Meilleur service à la clientèle

Efficacité accrue

Système central pour toutes les succursales, avec possibilités d’adaptation

Possibilités de rapport étendues

Mode de travail harmonisé sur tous les sites

Information actualisée

Meilleure collaboration

Convivialité

Intégration à d’autres logiciels

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Body (6.000 karakters)

Au sein de l’entreprise de services de parking Q-Park, l’ensemble des sites de dix pays utiliseront à terme Microsoft Dynamics CRM 2011. Le partenaire Net IT a accompagné ce projet international de concert avec Cegeka. « Les utilisateurs de CRM sont tout d’abord les collaborateurs des départements Services clientèle et Marketing et vente, Développement commercial et, enfin, Finances », explique Sacha Oerlemans, responsable marketing chez Q-Park. « Tous ces utilisateurs peuvent alors exploiter, modifier ou ajouter des données clients dans la base de données centrale. »

En utilisant une base de données CRM disponible en mode centralisé, Q-Park peut conserver tous les contacts clients de manière structurée, de sorte que tout le monde puisse travailler avec des informations correctes et actualisées.

« Les collaborateurs des départements Service clientèle peuvent tenir à jour dans le CRM tous les contacts clients », explique Sacha Oerlemans. « Quand un client connu appelle, le numéro de téléphone est reconnu : nous voyons qui nous appelle. Si quelqu’un demande le prix d’un certain service ou abonnement, nos utilisateurs CRM l’indiquent alors sous le contact clients. »

**Vue d’ensemble complète de tous les clients**

Ce mode de travail permet désormais à Q-Park de conserver de très nombreuses données sous chaque contact client. « Nous amassons des trésors d’informations », constate Frank Janssen, Corporate Information Manager chez Q-Park. « Toutes les informations qui étaient auparavant disséminées sont désormais rassemblées. Nous obtenons ainsi une vue à 360° de chaque client. Nous pouvons coupler des e-mails, examiner les contrats conclus par un client, ses badges d’accès, le statut des paiements, etc. Nous pouvons même consulter les factures. »

Outre un tableau complet des clients connus avec abonnement, l’entreprise pourra aussi consulter les clients occasionnels à l’avenir. Selon Sacha Oerlemans, l’information relative aux clients non connus représente un atout décisif. « Contrairement au passé, nous conservons dorénavant aussi les demandes des clients non connus. La plupart des personnes qui se garent n’achètent en effet qu’un seul ticket et n’ont pas souscrit d’abonnement. »

En conservant toutes les informations de manière structurelle, il est aussi possible d’établir toutes sortes de rapports. Q-Park peut par exemple vérifier les produits les plus demandés par les clients sur un certain site ou dans une certaine région.

À terme, le département Marketing et vente pourra exploiter les données de contact dans Dynamics CRM pour créer des campagnes et en assurer le suivi. Il pourra ainsi conserver la réaction des clients. Le suivi sera désormais aussi plus structuré et non plus éparpillé sur différentes feuilles de calcul séparées comme c’était précédemment le cas.

**Reconnaissable et convivial**

Sacha Oerlemans: « Notre anciennes application CRM ne convenait pas aux campagnes. Il aurait d’ailleurs été très cher d’adapter le système à nos souhaits. C’est la raison pour laquelle nous avons recherché une application plus conviviale que nous pouvions intégrer à d’autres logiciels. Dynamics CRM semblait être le logiciel le plus approprié : parfaitement reconnaissable et convivial, et parfaitement intégrable à notre système ERP Dynamics NAV et à Outlook. »

Q-Park est entré en contact avec Net IT via Cegeka, qui assurait déjà la gestion de l’infrastructure informatique et des logiciels chez Q-Park. L’entreprise de parking a été convaincue par l’expertise et l’expérience de Net IT, qui a conclu pour ce projet un partenariat stratégique avec Cegeka. Dynamics CRM tourne désormais dans le centre de données central de Q-Park.

**Harmonisation de tous les processus**

« Par le passé, chaque pays gérait à sa façon ses contacts clients », souligne Kristof D’Hoossche, spécialiste CRM chez Net IT. « Dans le cadre de ce projet, tous les processus ont été harmonisés de sorte que tous les collaborateurs travaillent désormais de la même manière. Le noyau de l’application est le même pour chaque pays, seules certaines données financières et paramètres linguistiques varient. L’écran s’adapte aussi en fonction du pays. S’il est vrai que les possibilités de variation ont augmenté le degré de complexité de la conception du projet, elles n’en restent pas moins très intéressantes pour Q-Park. L’entreprise dispose désormais d’un système qui s’articule autour de processus centraux, mais qui peut toutefois s’adapter aux différents souhaits nationaux. »

« Ces intégrations donnent également à Q-Park une bonne vue de toutes les informations clients », constate Sam Vanderstraeten, Senior Project Manager de Net IT. « Nous avons intégré Dynamics CRM au site web, au logiciel de gestion des contrats Evita, au logiciel de calcul Highdeal et à Dynamics NAV, notre système ERP et de facturation. Grâce à cette intégration, les utilisateurs ne doivent plus ouvrir d’applications séparées pour effectuer leurs recherches. »

**Approche en phases successives**

En permettant aux collaborateurs du département Service clientèle d’accéder en premier à Dynamics CRM, Q-Park a démarré le processus avec un groupe d’utilisateurs très exigeants mais chevronnés. « Ils ont besoin de la plupart des informations d’autres applications », indique Sandra Hautermans, analyste information du département Marketing et vente. « Par ailleurs, ils sont déjà habitués à tenir à jour des informations de manière systématique. »

Le département Services clientèle a donc été le premier à franchir le pas, mais le changement concerne désormais systématiquement tous les autres départements de Q-Park. Sandra Hautermans : « Les collaborateurs Marketing et vente doivent encore quelque peu s’adapter à une approche davantage orientée processus. Mes collègues du département Développement commercial travaillent principalement pour des développeurs immobiliers, un tout autre groupe de clients, et le département Finances assure, entre autres, la gestion des contrats. Nous devons donc évaluer pour chaque département et chaque groupe d’utilisateurs la meilleure manière d’aborder le passage à Dynamics CRM. »

**Partage d’informations pour une meilleure collaboration**

Les utilisateurs ont reçu une formation, mais ils se sont rapidement familiarisés avec la nouvelle application. « Pour rien au monde, ils ne voudraient retrouver leur ancien mode de travail », indique Frank Janssen. « Il est vrai que les collaborateurs des services clientèle doivent introduire plus d’informations, ce qui représente, dans un premier temps, plus de travail de leur part », constate Sacha Oerlemans. « Au nombre des avantages, je citerais l’absence de perte de données, un meilleur suivi et une meilleure collaboration. Nous voyons en effet ce que nous avons dit et fait précédemment pour un client. »

Le projet est une réussite, mais a demandé des efforts considérables. Outre la complexité technique, l’analyse fonctionnelle des processus métier n’était pas non une sinécure. « La traduction des processus métier en processus informatiques s’est révélée un véritable casse-tête », indique Sacha Oerlemans. « Cependant, nous nous attendons à ce que la courbe d’apprentissage soit nettement plus courte pour les groupes d’utilisateurs suivants. Nous savons désormais qu’il convient en toute circonstance de prendre suffisamment de temps pour étayer les fondations. Il est ainsi très important de tout décrire dans les moindres détails afin de bien former les utilisateurs et de consacrer suffisamment d’attention à la gestion du changement. »

quotes

Sacha Oerlemans, responsable marketing chez Q-Park:

« Tous les utilisateurs peuvent exploiter, modifier ou ajouter des données clients dans Dynamics CRM. »

Kristof D’Hoossche, spécialiste CRM chez Net IT:

« Tous les processus ont été harmonisés dans le cadre de ce projet, de sorte que tout le monde travaille désormais de la même manière. Le noyau de l’application est le même pour chaque pays, seuls varient certaines données financières et paramètres linguistiques. »

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Kolom "Voor meer informatie"

Pour plus d’informations

Pour toute information complémentaire concernant les produits et services Microsoft, veuillez contacter le +32 (0)2 503 31 13 ou visiter le site [www.microsoft.be/cases](http://www.microsoft.be/cases). Vous y trouverez d’autres sociétés qui utilisent des applications similaires.

Pour toute information complémentaire concernant Net IT, contactez le +32 9 361 82 33 ou visitez le site www.net-it.be.

Pour toute information complémentaire concernant Q-Park, visitez le site www.q-park.com.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Software & Services

Servers

Developer Tools

Windows

Desktop Applications

Business Solutions

Dynamics CRM

Online Services

Microsoft Services

Microsoft Technologies

Microsoft Security