



Carrefour
pro



Uitrollen project
Zes maanden

Kwaliteit en
kwantiteit-
indicatoren

Moduleerbare
startpagina

Carrefour Pro is een onderdeel van de Carrefour-groep dat bedrijven een breed scala aan geschenkideeën voor hun werknemers, partners, leden enz. aanbiedt. Om de bedrijfsprestaties te verbeteren koos Carrefour Pro koos voor E-Deal CRM by Efficacy, een Customer Relationship Managementoplossing. Een klantcase van dit ambitieuze project met strakke operationele deadlines.

Resultaten

- › Zeer snelle operationele uitrol en vlotte overgang dankzij trainingssessies
- › Moduleerbare startpagina met eenvoudige toegang tot follow-up acties
- › Tevredenheid onder Sales en Marketing-gebruikers over E-Deal CRM by Efficacy

Een meer functionele CRM- systeem in recordtijd

De bestaande software voldeed niet langer aan de verwachtingen van Carrefour Pro. Het was niet functioneel genoeg, niet gebruiksvriendelijk en het ontwerp was te ingewikkeld. Kortom, tijd om te veranderen voor Carrefour Pro. Een ontwerpopdracht werd gelanceerd om een adequate pasvorm te garanderen tussen de behoeften van het bedrijfsleven en de gewenste software. Efficacy reageerde op deze won dankzij haar expertise met daarnaast nog andere doorslaggevende factoren: de toegankelijkheid, aanpasbare informatie, moduleerbare startpagina en de schaalbaarheid van de software. En in termen van deadlines voor het uitrollen van het project: slechts zes maanden tussen de beslissing om van CRM te veranderen en het volledige operationeel zijn E-Deal CRM by Efficacy. Een record!

Verbeterde prestaties controle

E-Deal CRM van Efficacy biedt Carrefour Pro-gebruikers een schat aan nieuwe functies. Elke gebruiker heeft zijn of haar eigen modulerbare startpagina. Zo kunnen gebruikers in eerste instantie kwalitatieve en kwantitatieve indicatoren zien, evenals de persoonlijke lijst van lopende taken. De marketingmodule de CRM-oplossing biedt nauwkeurige segmentatiefuncties. Alle nieuwe contacten ontmoet op B2B-beurzen, worden opgeslagen in de database, waarin de oorsprong van de interactie wordt vermeld. Een echte efficiëntiewinst voor de gebruikers!



« We moesten snel schakelen om de dagelijkse werking van onze teams zo min mogelijk te verstoren. Efficacy heeft ons met een krachtige, intuïtieve en gebruikersvriendelijke softwaresuite vergezeld in deze overgang. Het hebben van een CRM-oplossing dat snel werd geaccepteerd door de gebruikers droeg in belangrijke mate bij aan het succes van het project. »

Marion Ciappara,
Project Manager Carrefour Pro

E-Deal CRM by Efficacy, aanpassen aan veranderende behoeften

Bij de implementatie van CRM-software, een project dat zowel op technisch als menselijke vlak impact heeft, moet bijzondere aandacht worden besteed aan een adequate gebruikersopleiding. Daarom organiseerden Carrefour Pro en Efficacy gebruikerstrainingen om de nodige deskundigheid te garanderen. In een «CRM-gids voor Dummies» werden screenshots van de nieuwe software gedeeld. Deze twintig pagina's tellende gids is beschikbaar voor alle gebruikers, en is een echte «how to» gids met 'tips en trics' voor optimaal gebruik. Carrefour Pro heeft gekozen voor E-Deal CRM by Efficacy on-premise.

Deze oplossing is schaalbaar, wat betekent dat het meegroeit met de veranderende behoeften van de sector en van het bedrijf. De teams werken aan verschillende projecten dankzij de mogelijkheid om administratieve taken toe te voegen aan vertegenwoordigers, het koppelen van meerdere verkoopkansen aan dezelfde actie en zelfs het koppelen van de CRM-oplossing aan de productcatalogus om automatisch offertes op maat te genereren. Carrefour Pro, onderdeel van de Carrefour-groep, maakt gebruik van E-Deal CRM by Efficacy, dit project stelde het bedrijf in staat om alle instrumenten te harmoniseren.

Technische omgeving

- OS Server : Linux
- Application Server : Tomcat 8
- Database : Postgres 9.5

