ILS
TÉMOIGNENT

Pro
Solutions pour Entreprises & Collectivités

Une mise en place en **6 mois**

Des indicateurs **qualitatifs** et **quantitatifs**

Page d'accueil **personnalisable**

efficy CRM
DEEPER CUSTOMER ENGAGEMENT

CARREFOUR PRO MODERNISE
SA RELATION CLIENT AVEC EFFICY

Carrefour Pro est l'entité du Groupe Carrefour qui propose aux professionnels une large gamme d'idées cadeaux destinée à leurs collaborateurs, salariés, adhérents ou partenaires. Pour améliorer sa performance commerciale, Carrefour Pro a opté pour E-Deal CRM by Efficy, une des solutions de gestion de la Relation Client du groupe Efficy. Focus sur un projet ambitieux, opérationnel très rapidement.

Résultats

- Une mise en opérationnel ultra rapide et faite en douceur grâce aux formations
- Une page d'accueil personnalisable qui facilite le suivi des actions
- Des utilisateurs Sales et Marketing satisfaits des bénéfices de la solution E-Deal CRM by Efficy

Un CRM plus fonctionnel en un temps record

L'outil CRM déjà en place ne répondait plus aux attentes de Carrefour Pro : pas assez fonctionnel, pas facile à utiliser, design trop indigeste... Bref, un besoin de renouveau soufflait chez Carrefour Pro. Un cahier des charges a été rédigé pour s'assurer de l'adéquation entre les besoins métier et le logiciel. Efficy a répondu à l'appel d'offre et a gagné grâce à son expertise. Informations accessibles facilement, page d'accueil personnalisable et évolutivité de la solution, voilà ce qui a fait pencher la balance. Et d'un point de vue délai de mise en place ? Entre la décision de changer de CRM et la mise en opérationnel, 6 mois se sont écoulés. Un record de rapidité !

Vers un meilleur suivi de la performance

La solution E-Deal CRM by Efficy offre aux utilisateurs de Carrefour Pro des fonctionnalités nouvelles. Chacun bénéficie d'un dashboard (une page d'accueil) personnalisable. Au premier coup d'œil, il voit des indicateurs qualitatifs et quantitatifs ainsi que sa liste d'en-cours. Quant au module marketing de la solution, il permet des ciblages précis. Les contacts, principalement rencontrés lors des salons BtoB, sont enregistrés dans l'outil, avec mention de l'origine de l'interaction. Un vrai gain d'efficacité pour les utilisateurs.

« Nous avions besoin d'aller vite pour perturber le moins possible le quotidien des équipes. Efficy a su nous accompagner avec un logiciel performant, intuitif et facile à utiliser. Avoir un outil rapidement accepté par les utilisateurs est un vrai plus pour nous. »

Marion Ciappara,
Chef de projet Carrefour Pro

E-Deal CRM by Efficy, solution évoluant au gré des besoins

Un CRM, projet à la fois informatique et humain, nécessite une attention toute particulière sur la formation des utilisateurs. D'une part, l'éditeur Efficy et Carrefour Pro organisent des sessions de montée en expertise sur l'outil. Et, d'autre part, un « Guide du CRM pour les nuls » a été créé en interne et contient des captures d'écran de la solution. Ce guide d'une vingtaine de pages, à disposition de chaque utilisateur, recense les trucs et astuces pour une utilisation optimale.

Carrefour Pro a choisi d'utiliser la solution E-Deal CRM by Efficy en mode licence (acquisition). Pour suivre les évolutions du secteur et du métier, la solution est évolutive. Les équipes travaillent déjà sur plusieurs projets : intégration des tâches administratives dans l'agenda des commerciaux, rattachement de plusieurs opportunités auprès d'une même action, et même lien entre l'outil et le catalogue produits pour générer automatiquement des devis. Carrefour Pro faisant partie du Groupe Carrefour, lui-même client Efficy, une réelle harmonie des outils est à souligner.

Environnement technique

- OS Serveur : Linux
- Serveur applicatif : Tomcat 8
- Base de données : Postgres 9.5

Efficy
41 rue Périer - 92120 Montrouge - France
Téléphone +33 (0)1 73 03 29 80
www.efficy.com