

## Maporama International implémente en 15 jours la solution CRM à la demande de salesforce.com pour gérer ses clients dans 23 pays



“ L’offre de salesforce.com s’est imposée parce qu’elle répondait à la fois à nos attentes fonctionnelles et à nos critères de souplesse, de performance, de facilité de mise en œuvre et d’intégration avec nos applications existantes. ”

— Dominique Grillet  
CEO

### Marché

Services de localisation géocentrique

### Géographie

Global

### Enjeux

- ❑ Mutualiser les savoir-faire et capitaliser les ressources dispersées dans sept pays
- ❑ Faciliter la collaboration entre les intervenants au sein d'une organisation matricielle
- ❑ Bénéficier d'un outil souple et simple à mettre en œuvre pour une petite structure
- ❑ Soutenir la croissance rapide avec une solution flexible et souple
- ❑ Maintenir et développer la qualité de services et le taux de renouvellement des contrats

### Solution

- ❑ Choix de Salesforce Enterprise Edition pour automatiser et optimiser les forces de ventes de la société.
- ❑ Salesforce Sales Force Automation (SFA) pour créer au niveau mondial une vue unique et complète des prospects et clients
- ❑ Partenaire AppExchange de salesforce.com proposant des services de localisation faciles à intégrer avec n'importe quelle application professionnelle

### Avantages

- ❑ Temps de déploiement de 15 jours seulement
- ❑ Adoption rapide par les utilisateurs
- ❑ Réduction considérable du temps de traitement des opportunités commerciales
- ❑ Augmentation de la productivité des équipes et de la qualité du service client
- ❑ Indicateurs de mesure des performances plus précis
- ❑ Gain de visibilité de l'offre de la société auprès d'une cible de près de 30 000 entreprises via la plate-forme AppExchange

Leader européen des services de localisation géocentriques, Maporama International propose aux entreprises des solutions permettant de localiser précisément en temps réel tout élément fixe (points de ventes, clients, fournisseurs...) ou mobile (véhicules, équipes mobiles...) en s'appuyant sur la couverture cartographique la plus détaillée et la plus étendue du marché. Ces solutions, fournies en mode ASP, sont utilisées par les entreprises pour leurs besoins commerciaux, marketing et logistiques internes de même que pour faciliter la vie de leurs clients. Créée en 2000, la société aujourd'hui compte plus de 500 clients (dont L'Oréal, Shell, Europcar, Accor, Renault, Ikea...) dans 23 pays et réalise 73% de son chiffre d'affaires à l'international.

### Le besoin : construire rapidement une vue unique du client

Avec une force de vente répartie dans sept pays au service d'une clientèle de grands comptes internationaux, Maporama International avait besoin d'une solution permettant à tout collaborateur d'accéder à une vue unifiée, actualisée et complète de chaque client. « Avec la solution que nous utilisons, basée sur Outlook et Excel, nous avons des difficultés à gérer en temps réel notre base de données clients et prospects, notamment en raison des saisies multiples et d'une synchronisation laborieuse des données entre nos différents sites », explique Dominique Grillet, CEO de Maporama International.

Faute d'outils adaptés, les collaborateurs avaient du mal à obtenir sur-le-champ des réponses à des questions quotidiennes telles que : quels sont les produits que ce client a achetés et quand ? Quels sont les contrats signés suite à telle campagne téléphonique ? Combien de fois ce client a-t-il appelé le support ? Où en est-on des prévisions de ventes ? Qui gère ce client ? Combien de fois faut-il appeler un client avant qu'il signe ? Quels sont les secteurs où mes produits se vendent le mieux ? etc. « L'impossibilité d'avoir des réponses fiables à ces questions récurrentes non seulement pénalisait la productivité des équipes et notre efficacité commerciale mais, de plus, exposait nos clients à des interventions incohérentes ou mal coordonnées risquant de porter atteinte à leur niveau de satisfaction », poursuit Dominique Grillet. « Éliminer ce risque était indispensable si nous voulions, dans un contexte de forte croissance, maintenir le taux de renouvellement de nos contrats qui était à l'époque déjà très supérieur à ceux du secteur. »

### salesforce.com choisi pour la souplesse de sa solution

Bien que cruciale pour le développement de Maporama International, la solution CRM recherchée devait pouvoir être implémentée rapidement, l'entreprise souhaitant que ses équipes restent concentrées sur leur cœur de métier plutôt que de s'investir dans la mise en place de nouveaux outils. Après avoir étudié plusieurs offres du marché, dont un système propriétaire en client-serveur, Maporama International a arrêté son choix sur la solution CRM à la demande Salesforce Enterprise Edition. « L'offre de salesforce.com s'est imposée parce qu'elle répondait à la fois à nos attentes fonctionnelles et à nos critères de souplesse, de performance, de facilité de mise en œuvre et d'intégration avec nos applications existantes », souligne Dominique Grillet.

De plus, délivrant ses propres produits en mode ASP, Maporama International mesurait parfaitement les avantages d'une solution de type SaaS (Software-as-a-Service) : pas d'investissement matériel, pas d'achat de licence, implémentation rapide et facilité de montée en puissance, coûts de maintenance réduits... « salesforce.com et Maporama International ont en commun d'avoir opté pour le modèle ASP. Cela signifie en outre que nous partageons la même vision de ce qu'est une application d'entreprise et que nous avons le même niveau d'exigence concernant la disponibilité et la sécurité des données que nous hébergeons pour nos clients respectifs », ajoute Dominique Grillet. « Au-delà de l'adoption des applications Salesforce SFA, ces valeurs partagées ont beaucoup compté dans notre décision de rendre notre technologie accessible sur la place de marché AppExchange. »

### Un projet CRM développé en 15 jours seulement

Conçu pour s'adapter aux besoins d'entreprises de toute taille et de tout secteur, Salesforce Enterprise Edition a permis à Maporama International de se doter en deux semaines d'une solution CRM complète, incorporant les meilleures pratiques et capable de supporter de bout en bout la gestion des ventes et des clients les plus complexes. 15 jours ont suffi pour intégrer la solution salesforce.com dans l'organisation commerciale de l'entreprise, l'articuler avec ses applications existantes et permettre aux utilisateurs finaux de se familiariser avec l'ergonomie, à la fois souple et personnalisable, de leurs nouveaux outils.

“ Les temps de réponse sont désormais beaucoup plus rapides et dès la mise en service de la solution, qui a été immédiatement adoptée par les utilisateurs, nous avons constaté une amélioration significative de la gestion de l'activité commerciale. ”

— Dominique Grillet  
CEO

Avec aujourd'hui 30 utilisateurs, Salesforce Enterprise Edition est devenu l'épine dorsale de l'activité commerciale de Maporama International. Les équipes des différents sites et départements disposent maintenant en temps réel de toutes les informations nécessaires sur les clients et prospects pour organiser leurs tâches quotidiennes, documenter leurs décisions tactiques et stratégiques et piloter leur activité. « Les temps de réponse sont désormais beaucoup plus rapides et dès la mise en service de la solution, qui a été immédiatement adoptée par les utilisateurs, nous avons constaté une amélioration significative de la gestion de l'activité commerciale », confirme Dominique Grillet.

Partagée par tous – ingénieur d'affaires, avant-vente, consultant intégration, ingénieur support, etc. – la vue unique du client facilite en effet la collaboration entre les intervenants et garantit une gestion cohérente et coordonnée des comptes, à toutes les étapes du cycle de vente et du cycle de vie du client. Grâce à ce déploiement et à l'automatisation des workflows, l'entreprise a simplifié et standardisé à l'international la gestion de ses opérations clients complexes, l'élaboration des prévisions par ligne de produits ou encore la répartition du chiffre d'affaires.

### **AppExchange, un formidable levier à l'international**

Maporama est aussi un des premiers partenaires d'AppExchange, la plate-forme de services applicatifs à la demande de salesforce.com. En proposant ses services de localisation et de navigation sur cette place de marché Web, Maporama International s'adresse directement aux 29 800 entreprises qui utilisent les solutions salesforce.com (soit environ 646 000 utilisateurs dans le monde, au 31 mars 2006). « Nous avons très vite perçu les avantages d'AppExchange dont le modèle à la demande est parfaitement adapté à la distribution de nos services en ligne et dont le mode de vente, sous forme d'abonnement, correspond aux attentes de nombreux clients », explique Dominique Grillet. Grâce à cette offre, tous les utilisateurs de salesforce.com et des solutions disponibles sur AppExchange peuvent rapidement ajouter des fonctions cartographiques à leurs applications pour localiser leurs clients, générer des itinéraires et les exporter vers un PDA, contrôler et nettoyer leurs bases d'adresses, ou encore enrichir les scripts de leurs équipes de support.

« En ayant choisi de travailler avec salesforce.com, nous sommes doublement gagnants : d'une part, nous disposons d'une solution CRM adaptée à nos besoins qui améliore au quotidien nos performances commerciales et notre productivité ; d'autre part, à travers AppExchange, nous touchons une cible qu'une force de vente directe et distribuée comme la nôtre ne nous aurait jamais permis d'atteindre. Ce partenariat avec salesforce.com contribue réellement à la concrétisation de nos ambitions internationales », conclut Dominique Grillet.

#### **Pour toute information complémentaire, contactez:**

Salesforce.com France  
54-56 Avenue Hoche  
75008 Paris  
Tel : + 33 (0)1 56 60 52 25  
Fax : +33 (0)1 56 60 55 99

<http://www.salesforce.com/fr>

**The Americas**  
The Landmark @ One Market Suite 300  
San Francisco, CA 94105  
United States of America  
1-800-NO-SOFTWARE  
[www.salesforce.com](http://www.salesforce.com)

**Japan**  
Ebisu Business Tower 18F  
1-19-19 Ebisu, Shibuya-ku  
Tokyo, 150-0013  
Japan  
+81-3-5793-8301  
[www.salesforce.com/jp](http://www.salesforce.com/jp)

**Asia/Pacific**  
Suntec Tower Two  
9 Tamasek Tower  
Singapore, 038989  
+65-6302-5700  
[www.salesforce.com/au](http://www.salesforce.com/au)

**Europe, Middle East & Africa**  
Ch. de la Dent d'Oche 1B  
1024 Ecublens  
Switzerland  
+353-1-2723-500  
[www.salesforce.com](http://www.salesforce.com)

**salesforce.com**  
Success On Demand.™

Copyright ©2006, salesforce.com, inc. All rights reserved. Salesforce.com, the "no software" logo, and Team Edition are registered trademarks, and AppExchange, "Success On Demand," and "The Business Web" are trademarks of salesforce.com, inc. All other trademarks mentioned in this document are the properties of their respective owners.

