

Client:

Secteur Automobile & Service Financiers:
Location Longue Durée | CA France 2006 : 978 millions d'euros
Grand groupe mondial

Contexte

La direction générale du groupe a souhaité doter l'ensemble de ses équipes commerce et Marketing d'un outil de prospection et de gestion de la force de vente. A cet égard, le client s'est doté d'un outil de CRM et a lancé le projet PSF « Prospect & Sales Force Management »

- Périmètre géographique:
 - Europe continentale (large countries)
 - Pays émergents (starter kit)
- Périmètre fonctionnel :
 - Gestion du Suspect, Prospect et Client pour l'ensemble des forces de vente

Objectifs:

- **Process** :Reconfigurer et harmoniser l'ensemble des processus d'acquisition des clients
- **CRM Best Practices** : Amener l'ensemble des acteurs de la relation client à suivre les meilleures pratiques commerciales du groupe
- **External lead generation** : Intégration de partenaires externes de qualification des suspects (Pistes)
- **Reporting & Dashboard**: Mettre en place un système centralisé de pilotage des processus commerciaux, des suspects, des comptes et des opportunités de vente

Résultats

- Construction d'une solution « Core Model » commune et unique duplicable pour l'ensemble des pays
- Localisation et déploiement du Core model en Allemagne, Comptes Internationaux, Pologne et Portugal en 10 mois
- Amélioration de la performance opérationnelle commerciale
- Augmentation de la visibilité sur le « Pipe Commercial »

Le Rôle de Kerensen Consulting

Participation aux phases préalables de:

- Évaluation du ROI
- Assistance au choix d'outils et Cadrage Projet
- General Design

Configuration et mise en œuvre des processus Core Model

- Processus de qualification des suspects
- Processus d'acquisition des clients
- Analyse des « Best Practices » du Groupe et intégration dans les processus

Localisation et déploiement Allemagne, Portugal, Comptes Internationaux, Pologne, France, Angleterre, Italie, Roumanie, Grèce, Maroc, Autriche, Suisse, Inde, Russie

- Core localization: Collecte et Constitution des exigences des pays
- Analyse et Définition des processus commerciaux
- Configuration de SFDC
- Animation des Workshops de validation
- Change management :Accompagnement métiers des utilisateurs
- Définition des scénarios et suivi des tests
- Documentation & Livrables :
 - Business Users Requirements
 - Solution Design Document
 - Test Scenario (Test Director)
- Intégration et gestion dans Caliber RM (Borland)

Support et maintenance des sites déployés:

- Vie courante Allemagne, Portugal, Comptes Internationaux, Pologne, Angleterre, Italie, Roumanie, Turquie, Grèce, Maroc, Autriche, Suisse, Inde, Russie
- Mise en place des processus de gestion de la demande
- Mise en place des « Requêtes » et des « Solutions »

Technologie

- le client a opté pour une solution « on demand » pour une plus grande souplesse de déploiement de sa solution CRM
- Entreprise Édition

