

## ETUDE DE CAS

# Solution Sugar CRM personnalisée pour améliorer la gestion des clients et augmenter les ventes

**Notre client, un fournisseur de services TI et de solutions logicielles, avait besoin d'une solution CRM pour organiser ses activités de préventes, gérer plus efficacement ses relations clients et augmenter ses ventes. L'équipe OSF Global Services a personnalisé la solution Sugar CRM de sorte qu'elle puisse s'adapter aux exigences spécifiques de notre client et être utilisée pour tout sous-projet interne de l'entreprise.**

## Le client

Notre client est une société d'externalisation informatique avec des bureaux de développement partout dans le monde et un grand nombre de clients et de projets à gérer. Sa clientèle grandissait à une vitesse exponentielle et il avait un trop plein de projets. Ils avaient donc besoin d'un outil CRM sophistiqué qui leur permettrait d'améliorer ses relations avec ses clients actuels, suivre les projets individuels et réduire les coûts associés aux ventes à de nouveaux comptes.

## L'idée

La société avait besoin d'une solution CRM personnalisée, facile à utiliser, très flexible, qui puisse être utilisée pour chaque projet et par chaque équipe afin d'organiser les ventes et les activités des clients, d'augmenter l'efficacité et de réduire les coûts.

## Le défi

Tout d'abord, l'équipe OSF Global Services devait identifier une solution CRM appropriée, c'est-à-dire une solution avec une plateforme flexible qui puisse évoluer en même temps que l'entreprise. Ensuite, elle devait personnaliser et mettre en œuvre la solution dans l'environnement dynamique du client. Pour répondre à ces défis, les spécialistes OSF Global Services ont proposé une solution CRM « open source » qui offre la possibilité d'être personnalisée avec des modules spécifiques selon les exigences du client.

## La solution

Les développeurs d'OSF Global Services ont mis en œuvre la solution Sugar CRM « open source ». Ils ont développé de nouveaux modules, en ont personnalisé d'autres plus spécifiques pour les équipes, les groupes, les courriels et les rapports et ont combiné la solution avec les autres applications que le client utilisait déjà. La solution Sugar CRM a aidé notre client à améliorer ses activités de préventes, par exemple en permettant des campagnes de marketing par courriel plus puissantes, et elle a facilité l'organisation de toutes les activités de ventes de l'entreprise.

## Technologies

- Sugar CRM
- PHP
- Apache

## Les résultats

La mise en œuvre de Sugar CRM a permis à notre client de mieux organiser ses activités de ventes et de gérer les relations avec la clientèle d'une manière plus efficace et transparente au sein des diverses équipes et projets.

Avec la mise en œuvre de Sugar CRM, notre client a bénéficié d'une solution très dynamique et flexible:

- **En seulement 90 jours**, notre client bénéficiait d'un logiciel Sugar CRM intégré de façon harmonieuse avec son système de gestion des revenus
- Les coûts d'autorisation et de mise en œuvre n'ont représenté qu'une fraction de son budget informatique, avec un retour sur investissement estimé de **9 mois**
- La solution a réduit le temps consacré à la rédaction des rapports marketing et des rapports de ventes de 30 minutes à 30 secondes
- Notre solution Sugar CRM permet à la direction des ventes de tenir pour responsable son personnel et de travailler stratégiquement avec lui afin d'améliorer le développement prévu et d'accroître les ventes