



Depuis 1984, Leasecom Group intervient sur le marché des solutions de financement et de location évolutive d'actifs en France, Espagne et Italie.

1er partenaire financier de la distribution des nouvelles technologies (Informatique, Bureautique, Télécoms), Leasecom a également ouvert son champ de compétences aux domaines de la location d'équipements (médical, industriel, vidéosurveillance, terminaux de paiement) et de la location automobile.

En 2008, Leasecom finance la location intelligente de plus de 12 000 entreprises et 2 500 comptes publics et compte plus de 2 000 revendeurs actifs.

Afin de maîtriser l'ensemble des opérations commerciales et financières réalisées dans l'écosystème formé par ses clients, ses distributeurs et ses bailleurs, Leasecom a fait le choix d'E-DEAL CRM.

Secteur d'activité

Services aux entreprises

Chiffres Clés

675 000 références-produits

2 000 revendeurs actifs

14 500 clients

200 collaborateurs

157 M€ de CA

+ de 15 000 transactions

LA SOLUTION E-DEAL CRM

Objectifs :

- Développement de programmes de fidélisation adaptés
- Suivi de l'activité commerciale de manière performante
- Animation renforcée des réseaux de distribution
- Meilleure connaissance de l'activité partenaires
- Mise en place d'un outil métier
- Centralisation et partage des informations partenaires
- Gestion du commissionnement et des concours partenaires
- Mise en place de rapports d'analyse de l'activité commerciale
- Vue complète et transverse des dossiers clients ou partenaires
- Outil CRM interfacé à l'ensemble du SI

Environnement :

- Serveur HP bi-pro 3.4 GHz
- OS serveurs : Microsoft Windows 2003
- Applicatif : Apache Tomcat
- Base de données : Microsoft SQL Server 2000
- Server Web : Microsoft IIS

Modules choisis



E-DEAL Sales



E-DEAL Marketing



E-DEAL Net Business



E-DEAL Decision



E-DEAL CTI



E-DEAL Synchronisation Exchange / Domino

Intégrateur

E-DEAL

TEMOIGNAGE

Utilisé depuis Juin 2005 par plus de 180 collaborateurs, le logiciel E-DEAL CRM a été choisi par les principaux utilisateurs et la direction informatique pour sa facilité d'appropriation et sa capacité à se rapprocher au plus près de nos processus métiers.

Nous avons, de plus, un environnement existant à reprendre depuis une ancienne application ainsi qu'un grand nombre d'interfaces à mettre en place. Il nous fallait donc un outil CRM suffisamment ouvert pour pouvoir communiquer avec des applications back office très disparates.

Les commerciaux, premiers utilisateurs

Aujourd'hui, les premiers utilisateurs d'E-DEAL CRM sont les équipes de vente de Leasecom qui accèdent à l'application pour gérer la relation commerciale avec nos partenaires.

Ces derniers, principalement des fournisseurs de matériels informatiques qui proposent nos contrats de financement de longue durée à leurs clients, sont gérés dans la base CRM au même titre que nos clients finaux. Avant de pouvoir proposer des offres à leurs clients, nos partenaires doivent être préalablement accrédités par un responsable des ventes. Cette accréditation avec les montants autorisés se fait via le dashboard CRM du responsable, véritable portail de l'activité commerciale, dans lequel figure la liste des demandes d'accréditation à valider. Les accréditations étant accordées pour une durée temporaire, une alerte dans le système E-DEAL prévient ensuite à chaque date anniversaire que l'accréditation est à renouveler.

Gestion des offres de financement

Une fois accrédités, nos partenaires souscrivent des contrats de location pour leurs clients via un extranet relié directement à E-DEAL CRM. A chaque nouvelle souscription, la fiche clients et l'opportunité associée sont créées automatiquement dans le CRM qui déclenche alors un processus de recherche de financement auprès des différents bailleurs (banques et organismes de crédit). Là encore nous avons fait en sorte d'automatiser au maximum les processus en connectant directement les services des bailleurs avec E-DEAL CRM, notamment via des WebServices chargés d'interroger les applicatifs financiers des bailleurs et de nous retourner ensuite leur accord ou leur refus.

Lorsque la demande de financement est accordée, E-DEAL CRM génère un courrier d'acceptation auquel est associé un contrat créé depuis un applicatif externe à partir des informations transmises par E-DEAL CRM.

Suivi des clients en temps réel

Dans la suite du processus de relation client, E-DEAL CRM intègre les informations complémentaires en provenance d'un outil de gestion tiers, ce qui permet à nos commerciaux de bénéficier en temps réel des dernières informations clients : suivi des remboursements, suivi de l'encours, obsolescence des matériels...

Nos commerciaux restent donc en permanence connectés à leurs clients ainsi que nos partenaires revendeurs qui bénéficient eux-aussi d'un accès aux affaires qu'ils ont initiées dans le CRM.

Synchronisation des agendas et reporting commercial

E-DEAL CRM est également utilisé par les commerciaux terrains de Leasecom qui, outre la recherche de nouveaux partenaires, sont en charge de la formation des partenaires existants.

Pour les accompagner dans leur activité quotidienne de prise de RDV, nous avons donc mis en place une synchronisation bi-directionnelle entre E-DEAL CRM et Outlook. Le reporting commercial est d'ailleurs fait à partir des RDV réalisés et enregistrés dans E-DEAL CRM. Il est ainsi directement visible par les équipes commerciales depuis leur portail CRM.

En complément, E-DEAL CRM fournit à la solution Business Objects les données nécessaires pour la réalisation de rapports additionnels (calcul de marge, prévision de ventes...).

Interconnexion avec les autres services de l'entreprise

Le service marketing accède aussi à E-DEAL CRM, pour gérer les questions de commissionnement, les emailings et les événements.

Enfin, il est à noter que tous nos collaborateurs bénéficient d'une connexion avec authentification unique de type SSO basé sur le login Windows. Cela nous évite donc d'avoir à ressaisir login et mot de passe en permanence pour nous connecter à E-DEAL CRM.

Les évolutions à venir

A court terme, nous allons ouvrir l'environnement CRM à notre agence en Italie en nous appuyant sur les fonctions multilingues d'E-DEAL CRM.

D'autres évolutions sont également à venir notamment la mise en place de la fonction CTI, l'enrichissement de notre module d'accréditation ou encore l'automatisation des mouvements dans la base des Tiers.

Hervé Dehapiot

Responsable des Applications