

Synergies

Qualitem Alliance

Edito décembre 2007

news letters consulting

Média des Experts du Réseau de Compétences Qualitem Alliance

De la gestion de la relation Client
à la Centrale Collaborative

SOLUTION DE GESTION

EVOLUTIVE ...

finances

ressources humaines

stratégie

production

marketing

commercial

système d'information

Bilan à 21 mois Faisabilité technique

Le projet d'équipement des partenaires en système informatique, prévu pour être opérationnel en juin a été installé seulement au mois d'août.

Le choix s'est porté sur une plateforme progiciel existante : Blue CRM Pro de la société Sharks Editions en Isère.

Le produit est franco français, si ! S'il n'est pas tout à fait adapté à nos besoins, il est adaptable, qui plus est rapidement grâce aux outils de développement employés comme Microsoft .Net, Visual Studio et Crystal Report. Les bases exploitent le langage SQL Server.

Les autres avantages de la Solution se révèlent intéressants, notamment la légèreté du programme qui ne demande pas aux utilisateurs un matériel aux performances exceptionnelles. Le mode de synchronisation via Internet est efficace et très rapide, le progiciel exploite avec une très grande souplesse toute la puissance des bases SQL Server.

Choix du « Hard » Dell PowerEdge

Moindre risque pour la solution serveur : fiabilité 24/24h Dell PowerEdge 840, double cœur Xeon 3060, Raid 5 d'entrée 15000 rpm. Boosté, l'engin ! Adaptabilité et optimisation.

Comment transformer une base CRM en Centrale de Gestion Collaborative ?

« Faire simple est probablement l'objectif le plus sophistiqué du monde. »

Steve Jobs - Fondateur d'Apple



Si lui même le dit, alors ...

C'est bien ce à quoi nous nous sommes confrontés tout au long de ce projet. Décortiquer le processus complexe de vente des PIHN (*prestations intellectuelles de haut niveau*) afin que les futurs commerciaux, *qui ne sont pas des prestataires*, soient capables d'exercer leurs talents en soutien continu.

Implication d'un outil, d'utilisation simple pour la meilleure appréhension, qui traite à leur place les phases entrecroisées d'une chaîne opérationnelle sophistiquée.

Enfin ! Même si la lutte fut rude et les nuits courtes, nous y sommes arrivés, avec trois mois de retard sur le planning initial, donc le lancement opérationnel. Pas si mal, en finalité, mais sachons rester modestes dans la satisfaction de cette tant attendue phase finale du projet indispensable au concept.

« On cherche bien souvent ailleurs le bonheur qu'on a près de soi ». Nos démarches pour trouver LA solution nous a envoyé jusqu'au Etats Unis, pour finalement retenir une entreprise iséroise, Shark Editions à Bourgoin Jallieu. Sourire.

Leur produit Blue CRM version pro ne nous a pas vraiment impressionné au départ ; le prix de la licence, faible au regard de celui du service développement, nous a laissé un peu perplexe. L'équipe s'est montrée beaucoup plus technique que commerciale, et n'a pas hésité à nous prêter une installation complète de la solution base.

Nous avons, *une nouvelle fois*, lancé notre batterie d'analyses et d'essais. A part quelques bugs de jeunesse, il nous a fallu reconnaître que le bébé est plutôt bien pensé et ses options, bien qu'insuffisantes au regard de nos exigences, sont pour le moins, intéressantes.

Génie logiciel & équipes projets distants une nouvelle ère technologique

L'équipe de Shark, propose d'adapter spécifiquement le logiciel à nos besoins. Les tarifs de développement négociés sont raisonnables, nous lançons le contrat. Shark nous assiste dans le choix du serveur, le profil technique des accessoires, les options de sauvegardes. Après quelques péripéties de livraison, nous installons le matériel et la CRM de base au mois d'août 2007.

Une première journée complète ne suffit pas à transmettre la totalité des exigences du cahier des charges, sachant qu'on peut faire beaucoup sans faire n'importe quoi, les limites s'imposant d'elle même dans la logique de construction du programme. Nous n'avons pas d'autre choix que d'absorber le mode fonctionnel du progiciel et de proposer au fur et à mesure les modifications aux développeurs. C'est dans ce

long exercice que nous avons mesuré tout la performance de la solution de Shark. Les interfaces sont multifenêtrages, accessibles par de simples onglets, l'affichage est quasi spontané, très réactif dans l'exploitation opérationnelle. Le travail sur les bases SQL est impressionnant, quelques secondes seulement pour traiter des dizaines de milliers de fiches. Tout est fait pour simplifier au maximum le travail de l'utilisateur, toutes répétitivités trouvent une solution avec un accès rapide à l'historique d'enregistrements immédiatement disponibles. Tous ses traitements récurrents se paramètrent avec facilité, la productivité augmente très rapidement par la suppression de tout travail rébarbatif, l'esprit se concentre sur l'essentiel, la performance individuelle s'améliore continuellement, la fatigue diminue. Efficace.

Interfaces personnalisables productivité et ergonomie

L'exploitation de la couleur pilote en visuel, les icônes des menus défilent au traitement ponctuel, aucune recherche, l'accessibilité est parfaitement optimisée. Confort. Pour ce qui est de la communication en réseau, nous avons été impressionné. Nous avons opté pour la postsynchronisation



afin de garantir la plus totale autonomie. Installée sur son ordinateur portable, la solution permet au partenaire l'accès à toutes les données nécessaires sans aucune connexion au serveur ; l'option est incontournable lorsqu'on traite en temps réel un contrat avec un client, une recherche en voiture, etc.

Pour la mise à jour réciproque des bases, il suffit simplement de se synchroniser via Net, quelques secondes suffisent.

Compléments au progiciel, le développement spécifique permet le traitement complet de la relation client en environnement multiutilisateurs distants, la chaîne intégrale de la gestion commerciale, la communication tiers et l'ensemble des partenaires du réseau Qualitem Alliance, une solide base de gestion documentaire, une répartition de la population par services, tout un panel d'outils et même un « hub » sous échanges de chroniques internes. Rien n'a été oublié.

Nous ouvrons l'ère des systèmes intégrés, autonomes et centralisés de Gestion Collaborative au service des réseaux de partenaires. Début d'une nouvelle aventure ...



Jean-Pierre BROUILLARD
Président Directeur Général

Fondateurs du Réseau Qualitem Alliance Actionnaires New Deal Efficient Power SAS



Gérald MOULEDOU
Conseil Stratégique des STI