

ONET

REPENSE SON PARCOURS CLIENT À L'ÉCHELLE DU GROUPE AVEC SUGAR

Pour repenser son parcours client, le groupe Onet fait appel à SugarCRM et à son partenaire Synolia. L'adoption de Sugar a favorisé la création de véritables synergies entre toutes les entités du groupe, en apportant une vision globale et transverse de l'ensemble des clients à toutes les entités et à tous les métiers.

Le groupe Onet est un acteur français spécialiste des services aux entreprises. Multi-expert, ses prestations couvrent une grande diversité de domaines, allant du service de nettoyage, de sécurité en passant par le nucléaire. Toutes ses activités sont organisées autour de 6 marques commerciales représentant plus de 15 métiers et employant plus de 60 000 personnes.

LA RELATION CLIENT COMME LEVIER STRATÉGIQUE

Au printemps 2014, Onet lance son plan stratégique Triple A, plan s'articulant autour de trois moteurs que sont l'adaptation, l'amélioration et l'anticipation. L'ambition majeure est annoncée : devenir l'acteur référent des métiers de l'ingénierie et des services.

Cette vision stratégique se concrétise par la mise en place d'un plan d'actions permettant de nourrir les ambitions du groupe. Ainsi, un des chantiers d'envergure d'Onet était de repenser le parcours client à l'échelle du groupe, accompagnée d'une volonté de développer la digitalisation.

« La proximité entretenue avec nos clients a toujours été une priorité pour Onet et pour l'ensemble de ses métiers. Nous nous attachons à les écouter et à répondre toujours plus efficacement à leurs attentes. »

Carole Phelipot, Directrice Marketing - Onet

Pour accompagner le parcours de ses clients dans sa phase amont - de l'identification du besoin à la concrétisation de la vente - Onet retient la solution Sugar.

SUGARCRM ET SYNOLIA : UNE SYNERGIE AU SERVICE D'UN PROJET

Pour accompagner la transformation digitale de sa gestion de la relation client, Onet a étudié les principales solutions du marché. Après une étude approfondie, son choix s'est porté sur la solution Sugar pour ses qualités fonctionnelles, mais aussi ergonomiques. La palette de fonctionnalités offerte par l'outil répondait à la volonté d'Onet de rester au plus proche du standard, tout en couvrant les besoins des futurs utilisateurs.

L'enjeu majeur de la mise en place du projet CRM était donc de proposer un



Siège Social :
Marseille, FRANCE

Année de création :
1860

Chiffres d'affaires 2014 :
1,4 Milliard d'euros

Effectif :
61 000 collaborateurs

6 marques commerciales :
Onet Propreté et Services, Onet Logistique, Onet Airport Services, Onet Technologies, Onet Sécurité, Onet Accueil

Site web :
www.onet.fr

Solution :
Sugar Professional

Nombre d'utilisateurs :
550

Partenaire :
Synolia



outil unique pour l'ensemble des entités. En ce sens, l'outil devait répondre aux besoins et spécificités de l'ensemble des métiers. En effet, d'un métier à l'autre, les cycles de vente diffèrent, pouvant aller de quelques jours à plusieurs mois.

L'ergonomie proposée par la solution a également joué un rôle prédominant dans ce choix. « *Il était essentiel de proposer une application simple d'utilisation, intuitive, permettant une appropriation et une montée en compétence rapide pour nos équipes* », explique Sandra Rigal Vadell, Directrice des projets SI exploitation d'Onet.

Le groupe a également porté une attention particulière au choix du partenaire intégrateur. « *Au-delà du choix d'une solution CRM, c'est le couple SugarCRM-Synolia que nous avons retenu. Entre SugarCRM et Synolia il s'agit d'une véritable coopération, qui ne pouvait être que bénéfique pour notre projet. Le choix du partenaire intégrateur était tout aussi important que celui de la solution* », complète Carole Phelipot.

La proximité entretenue entre les trois acteurs, SugarCRM, Synolia et Onet, a favorisé le déploiement du projet dans des délais très courts. Après neuf mois de travail en étroite collaboration, l'application est implémentée et devient, pour 550 utilisateurs, la pièce maîtresse du nouveau dispositif de gestion de la relation client.

OFFRIR UN PARCOURS CLIENT FLUIDE ET SANS RUPTURE

Pour que chaque entité du groupe puisse délivrer une expérience optimale à ses clients, il était nécessaire d'uniformiser les outils, mais aussi les process, à l'échelle du groupe.

« *Les moyens et l'organisation en place doivent être alignés pour servir une même stratégie, celle impulsée par le groupe* », explique Carole Phelipot.

UN GROUPE TOURNÉ VERS LE CLIENT

Jusqu'alors, les entités d'Onet disposaient de leurs propres outils et process de gestion de la relation client et ne détenaient qu'une vision partielle de leurs clients et prospects.

Avec l'arrivée de Sugar, les informations relatives aux clients et prospects sont historisées et centralisées en une application unique. Tous les utilisateurs disposent ainsi d'une vue complète et exhaustive de chaque compte, que ce dernier soit client d'un ou plusieurs services du groupe.

L'utilisation d'un outil commun permet de favoriser la collaboration entre tous les métiers et de développer une connaissance commune des clients. Résultat ? Les équipes sont décloisonnées et gagnent en efficacité et en pertinence. L'expérience délivrée n'en est que meilleure et l'identification d'opportunités commerciales est aussi facilitée.

Au-delà de la mise en place du CRM, c'est une réorganisation en profondeur qui a été opérée, dans l'objectif de développer des synergies entre les métiers du groupe et de contribuer à l'émergence d'une culture commune autour du client. « *Cette réorganisation avait pour objectif de créer toujours plus de synergies entre nos différents métiers, et d'adopter une organisation centrée sur le client* » détaille Carole Phelipot. Les process ont également été repensés et structurés pour faciliter cette collaboration de l'ensemble des métiers du groupe, aux cultures parfois éloignées.

LA CONDUITE DU CHANGEMENT

Dès le début du projet, une attention particulière a été portée à la conduite du changement, clé de voûte d'un projet de transformation d'une telle ampleur. Trois chantiers structurants ont été suivis tout au long du projet : l'organisation, la communication et la formation. Des interlocuteurs clés ont été impliqués dès le démarrage du projet. Leur rôle était de participer à la redéfinition des process qui allaient accompagner l'implémentation de Sugar et plus largement, d'imaginer ce qu'allait être la relation client de demain pour Onet.



**LES ÉQUIPES
SONT SÉDUITES
PAR LES
QUALITÉS
ERGONOMIQUES
DE SUGAR**

Pierre angulaire de toute conduite du changement : la communication. Un plan de communication ambitieux a été préalablement défini et déployé tout au long du projet. « *Nous avons évangélisé tout au long du projet* » précise Carole Phelipot. Cette communication a été relayée à la fois par le service de communication interne et par les managers, dont l'objectif était d'éduquer mais aussi de rassurer les collaborateurs. L'implication régulière de la direction du groupe dans ce plan de communication a été un levier supplémentaire pour conduire le changement.

La formation constitue une étape clé pour garantir le succès d'un tel projet. Pour former les 550 utilisateurs de l'application, 55 sessions de formation ont été organisées sur toute la France. L'objectif ? Sensibiliser les équipes sur l'importance stratégique de la gestion de la relation client et les accompagner dans la prise en main de Sugar.

« *Ces sessions de formations ont constitué des moments d'échanges privilégiés avec nos équipes. A l'issue de chacune d'entre elles, nous avons évalué la satisfaction de chacun au regard de l'outil. Nous pouvons ainsi nous féliciter d'avoir des retours très positifs. Les équipes sont notamment séduites par les qualités ergonomiques de Sugar* », précise Carole Phelipot.

Au-delà du déploiement et de la formation des équipes, c'est un partenariat sur le long terme qui est engagé entre Onet et Synolia. Suivi de l'adoption, assistance à l'utilisation, évolution fonctionnelle, le groupe bénéficiera d'un accompagnement personnalisé par Synolia pour favoriser l'atteinte de ses objectifs.

A PROPOS DE SYNOLIA

Synolia est une société de conseil et de services spécialisée dans le déploiement de plateformes E-commerce et dans la mise en œuvre de solutions CRM.

Synolia fournit ses services et solutions pour tous types d'entreprises sur le marché européen. Près de 600 entreprises en France ont choisi Synolia pour la mise en place de leur solution CRM, E-commerce ou Analytique.

Synolia est le premier partenaire historique de SugarCRM dans le monde. Certifié « Elite Partner », la société est le principal partenaire de SugarCRM en France depuis plus de 10 ans et a déjà accompagné plus de 350 clients dans le déploiement de leur application Sugar.



Au-delà du choix d'une solution CRM, c'est le couple SugarCRM-Synolia que nous avons retenu. Entre SugarCRM et Synolia il s'agit d'une véritable coopération, qui ne pouvait être que bénéfique pour notre projet. Le choix du partenaire intégrateur était tout aussi important que celui de la solution.

- Carole Phelipot - Directrice Marketing, Onet

Synolia

51 avenue Jean Jaurès | 69007 LYON

T : 04 27 70 53 70 - F : 04 27 70 53 79

contact@synolia.com

www.synolia.com



synolia
CRM ► ECOMMERCE