



# POUR ATTEINDRE SES OBJECTIFS, EASYTRIP ALIGNE SES ÉQUIPES COMMERCIALES EUROPÉENNES AVEC SUGARCRM



Site : [www.easytrip.eu](http://www.easytrip.eu)

Siège social : Guyancourt, France  
Année de fondation : 2006

Expertise : CRM  
Solution : Sugar Enterprise  
Secteur : Services, Transport et logistique

**Depuis 10 ans, Egis Easytrip Services, filiale du Groupe Egis, propose une offre de services de mobilité pour les utilisateurs de la route, particuliers comme professionnels (véhicules légers, flottes commerciales, poids lourds). La société regroupe plus de 250 collaborateurs répartis dans 25 pays en Europe. Aujourd'hui, Easytrip collecte plus 500 millions d'euros chaque année pour le compte de ses 16 000 clients.**

La mission d'Easytrip consiste à aider ses clients à optimiser leurs coûts en leur fournissant des services et conseils personnalisés à prix compétitif. Télépéages, réservation de ferries, récupération de taxes, carburant, télématique etc. la société a enrichi au fil des années ses expertises pour proposer une gamme complète de services aux sociétés de transport et logistique en Europe.

## LE CONTEXTE

Easytrip ambitionne d'être un acteur majeur européen dans le domaine des services aux utilisateurs de poids lourds. Le contexte dans lequel la société évolue est complexe, les concurrents sont nombreux et hétérogènes, les marges sont faibles impliquant une politique de volume, à cela s'ajoutent des cycles de ventes souvent longs. Aujourd'hui, Easytrip affiche une croissance organique de 20 % à laquelle elle combine une croissance externe. Ainsi, la société a fait l'acquisition de 3 acteurs européens : Transpass, England Tir et Versluis ces dernières années. Cette stratégie a permis à Easytrip d'étendre à la fois sa palette d'offres et sa présence sur le territoire européen.

Suite à ces multiples acquisitions, une uniformisation du Système d'Information s'imposait. ERP, Asset Management, Customer Care etc. Easytrip lance ainsi un vaste programme de modernisation et d'uniformisation des outils et process internes, avec en son centre une pièce maîtresse, le CRM. Le défi du projet CRM était d'aligner et de fédérer les équipes commerciales multiculturelles, réparties dans 25 pays, et de les aider à atteindre leurs objectifs commerciaux.

## LA SOLUTION

Pour la mise en œuvre de son projet, Easytrip s'est orientée vers la solution Sugar.

« Après un benchmark des principales solutions du marché, nous avons retenu la solution Sugar. En plus de sa richesse fonctionnelle, elle répondait à notre souhait de proposer une solution facile d'utilisation, multilingue et accessible sur les terminaux mobiles. Ces critères étaient essentiels pour assurer une adoption optimale du nouvel outil par nos équipes. »

**Nathalie Simon, CRM Project Manager, Easytrip.**

Les possibilités de personnalisation et d'intégration à des outils tiers ont également conforté l'équipe projet dans ce choix. A terme, le CRM sera interfacé avec les autres applications du SI comme l'ERP, le portail de self-care client etc., afin de proposer aux utilisateurs une vue à 360° des clients.

Pour l'accompagner dans ce projet stratégique, Easytrip a fait confiance à Synolia du fait de son expertise en relation client et de son partenariat fort avec l'éditeur SugarCRM.

« Synolia a su nous apporter l'écoute, le conseil et l'accompagnement dont nous avons besoin pour mener à bien ce projet d'ampleur dans la durée »

**Nathalie Simon, CRM Project Manager, Easytrip.**

## LES RÉSULTATS

Les différentes bases clients ont été fusionnées de manière à proposer un référentiel unique aux équipes. L'information est désormais partagée et accessible par tous grâce à Sugar. Les équipes commerciales disposent ainsi d'une vue client complète leur permettant de gagner en efficacité dans leurs activités quotidiennes et de favoriser les synergies commerciales.

De son côté, l'équipe marketing peut piloter plus efficacement ses campagnes marketing dans 25 pays. Elle s'appuie sur la richesse des données collectées pour affiner sa segmentation et délivrer des messages cohérents à ses différentes cibles selon leur typologie, les services utilisés, la zone géographique, etc.

La mise en place de Sugar permet également un meilleur pilotage de l'activité commerciale. Des tableaux de bord personnalisés selon les besoins et profils ont été déployés pour que les équipes puissent visualiser facilement leurs performances et mettre en œuvre d'éventuelles actions correctives.

« Nous disposons désormais d'une vision précise de notre pipe commercial. Nous pouvons l'analyser pour piloter plus efficacement l'activité commerciale d'Easytrip. »

**Christophe Mahé, Sales and Distribution Director, Easytrip.**

Avec le déploiement de Sugar comme CRM commun, Easytrip peut identifier plus aisément les produits qui se vendent le mieux, ceux qui dégagent le plus de marge et aussi mesurer l'atteinte des objectifs fixés aux différentes équipes commerciales.

Ce projet a par ailleurs nécessité un dispositif complet d'accompagnement au changement afin d'assurer le meilleur taux d'adoption de l'outil. Il ne s'agit pas simplement d'un nouvel outil à appréhender, mais d'une nouvelle culture commerciale à inculquer et de nouveaux process à s'approprier. Sugar devient un socle de cette transition. Des formations ont été dispensées à travers toute l'Europe accompagnées de jeux concours et de vidéos. En plus de cet accompagnement au plus près des utilisateurs, des objectifs ont été fixés afin de développer l'émulation. « Après quelques mois de déploiement, nous pouvons nous féliciter d'une quasi-totale adoption de l'outil » complète Christophe Mahé, Sales and Distribution Director, Easytrip.

Le projet CRM ne s'arrête pas là pour Easytrip. Un travail sur la qualité des données, l'interfaçage de Sugar avec d'autres applications du SI comme l'ERP ou encore l'implémentation d'une solution de Customer Care sont d'ores et déjà à l'étude, toujours dans l'objectif de proposer des outils plus performants au service des acteurs de la relation client d'Easytrip.

