

# LORSQUE LES LOGICIELS DOPENT LES RELATIONS CLIENTS...

## ► Intra'Know Organiser la mémoire de l'entreprise

**Comment mettre son entreprise en position d'innover en continu ? "En organisant la connaissance et les méthodes de management" répond Christian Caoudal, dirigeant d'ooPartners solutions, à l'origine de la conception de la plate-forme collaborative Intra'Know".**

"Dans une organisation, les pertes d'informations sont nombreuses et fréquentes. Souvent parce que la culture de la connaissance n'existe pas. Les méthodes ne sont pas formalisées, les expertises ne sont pas répertoriées, la veille est éclatée entre différents services et les informations très mal partagées... Il suffit parfois d'un dysfonctionnement, d'un imprévu ou qu'une expertise-clé quitte l'entreprise pour que tout le système soit grippé. La force de la méthode Intra'know, c'est d'organiser la mémoire de tout ce qui se fait dans l'entreprise, d'en gérer la diffusion et la confidentialité tout en gardant la trace. Notre solution logicielle est très structurante car elle permet d'organiser le management et d'acquérir des méthodes qui facilitent le développement de nouveaux avantages concurrentiels" précise Christian Caoudal. "Notre action se polarise sur

quatre axes clé : la gestion des projets, la gestion des connaissances, la gestion de la qualité et des processus, la relation avec les tiers. Nous intervenons sous trois formes : le conseil en amont, la mise en œuvre de la solution et des méthodologies associées, l'accompagnement du projet". Une méthodologie qui met, en quelque sorte, de l'huile dans les rouages (organisation de la veille, pilotage des projets de R&D, formalisation des circuits d'échange, suivi d'activité, traitement des incidents, de la documentation qualité...). "Notre véritable métier c'est avant tout l'organisation" insiste-t-il. Mieux qu'un métier... une préoccupation constante chez ce dirigeant. Après une école d'ingénieur, une spécialisation informatique et un DESS Finances, ses 10 premières années d'expériences lui ont permis d'approfondir son approche en matière d'organisation et de management des systèmes d'information. "J'avais remarqué que toutes les PME rencontraient à la fois des problèmes de méthodologie et de capitalisation". Sa réflexion s'est alors orientée vers la mise au point de solutions simples et pérennes... et ce fut la naissance d'Intra'Know en 2004 ! "Nos solutions sont rapides à prendre en

main précise le dirigeant. Nous avons ainsi beaucoup travaillé l'ergonomie; et c'est ce qui nous différencie souvent des gros acteurs sur le marché. L'expertise méthodologique associée que nous réalisons, complétée de nos multiples expériences nous permet de comprendre rapidement le besoin, et de personnaliser la méthodologie au contexte rencontré".

La cible principale d'Intra'Know est la PME ayant une culture qualité ou R&D "car nous l'aidons à s'organiser, à se structurer, en lui ouvrant de nouvelles perspectives intégrant la relation client au cœur de ses problématiques" se félicite le dirigeant. Aujourd'hui l'entreprise compte une quarantaine de clients : des structures de 10 à 500 personnes travaillant dans des contextes très exigeants: Valorex, Saltel Industries, Poujoulat, Aéroport de Nouméa, Ina, Cardinal, Triskem, Omega Financial, Aigle, Laboratoire Sogeval... ■

**OOPARTNERS SOLUTIONS**  
Tél : 02 99 55 15 03  
Site Web : [www.intraknow.com](http://www.intraknow.com)



**Christian Caoudal** "le plus important, c'est notre expertise 'technologique'".

## ► CONT@CT CENTER La communication totale...

**Un seul outil pour gérer toutes ses relations clients, organiser tous les échanges (messagerie électronique, téléphone, documents divers, outils collaboratifs)...et ne rien perdre. Un rêve inaccessible ?**

Non, une réalité de laquelle Florent Le Louarn se joue avec bonheur depuis la mise au point, en 2007, de son logiciel de relation clients cont@ct center. Le concept est basé sur la conjugaison de plusieurs canaux (données et communications) capables de gérer tous les échanges qu'une entreprise peut

avoir avec ses clients ou ses prospects. Mais, au lieu d'aller chercher ces éléments dans différents logiciels, cont@ct center les réunit dans un seul outil et les automatise. Il peut même être enrichi de fonctionnalités adaptées à divers métiers (télémarketing, centres d'appel, services après-vente etc.). Lauréat en 2007 du Concours national d'aide à la création d'entreprises innovantes du Ministère de la recherche, Florent Le Louarn crée son entreprise, Hogunsoft, en mai 2008 avec Sagem pour premier client. Dans la foulée d'autres sociétés s'y intéressent. Mais leurs profils

et leurs besoins très différents obligent le jeune dirigeant à s'investir à fond dans la R&D pour les satisfaire. Aujourd'hui Hogunsoft est entrée dans la phase de développement de sa clientèle. L'entreprise s'adresse plutôt à des TPE/PME de 1 à 50 postes de travail, même si techniquement elle peut aller bien au-delà. L'outil s'organise en différents "silos" capables de gérer la CRM (relations clients), le collaboratif (agendas, documents), les échanges de messagerie (outlook webmail), la téléphonie... Tous les processus sont



**Florent Le Louarn** "une prise en main opérationnelle en 2 jours".



**Sylvie Leconte** "le but du jeu c'est de faire du développement commercial".

automatisés et dès l'appel d'un client, toutes les données le concernant apparaissent instantanément sur un seul écran. Les gains de productivité sont évidents, les pertes de données et les risques d'erreur supprimés, et le dossier peut être repris à tout moment par un intervenant différent. Parmi les qualités de cont@ct center on peut souligner la possibilité de hiérarchiser et segmenter les contacts, celle de paramétrer tous les écrans, de déterminer automatiquement le temps passé avec chaque client. "Pour les mailings nos clics souris sont gratuits et les informations directement intégrées

dans la fiche. Les résultats des enquêtes sont ainsi donnés en temps réel" précise Marc Liorzou qui a rejoint HOGUNSOFT pour appuyer le développement commercial. "Pour la téléphonie, le PC est transformé en poste téléphonique via les IPBX, les Centrex ou les Box, et nous avons implémenté un des premiers moteurs d'appels sortants (MAS) basé sur le protocole SIP au monde" précise Florent le Louarn, fier d'avoir séduit en un mois deux plateaux de centres d'appel rennais. Très ergonomique, cont@ct center conquiert les PME par sa richesse fonctionnelle sans pour autant

complexifier les interfaces (le logiciel est adapté au besoin de chaque client et seul ce qui est utile sera conservé), mais aussi parce qu'il peut s'intégrer parfaitement dans les systèmes d'information existants (Microsoft exchange). Signe de l'efficacité du logiciel : une offre intégrant la Live box pro d'Orange et le logiciel cont@ct center sera bientôt disponible. ■

**HOGUNSOFT**  
Tél : 06 61 72 94 95  
Site web : [www.hogunsoft.com](http://www.hogunsoft.com)

**58 % des entreprises françaises privées ont déjà eu recours à au moins un prestataire de solutions CRM (Customer Relationship Management). Selon Markess International qui a conduit l'étude, les dirigeants évoquent "des besoins accrus en fonctionnalités capables de les aider dans leur gestion des interactions clients directement issues du web et intégrant mieux la composante internet". Le mode SaaS (Software as a Service) devrait exploser en 2011.**

## ► FLEET SERVICES Sur mesure et à la demande

**Le management de la clientèle appliqué aux Services ! C'est le concept sur lequel s'est développé Fleet Services depuis 2003. Spécialiste de la délégation commerciale et marketing, l'entreprise vient d'être rachetée par Sylvie Leconte.**

**Amplitel :** Quels appuis proposez-vous aux entreprises?

**Sylvie Leconte :** "Avant tout, des offres de délégation commerciale et marketing, spécialisées dans le high tech. Une société qui souhaite approcher un nombre très important de contacts et ne souhaite pas investir dans les moyens technologiques pour trouver ou relancer ses clients B to B peut s'adresser à nous dont le CRM (Customer Relationship Management) est l'outil de base. Notre panel de services est très large: mise à jour, qualification de fichiers de détection de prospects, vente ou renouvellement de produits, maintenance ou licences, formations... Nous pouvons aussi appuyer des programmes de prospection et de fidélisation sur fichiers".

**Amplitel :** Ce sont donc des opérations lourdes ?

**Sylvie Leconte :** "Pas forcément. Nous pouvons intervenir sur une période très courte ou très longue. Nous validons et complétons les fichiers, nous pouvons faire une petite étude de marché sur des produits complexes. Nous faisons aussi le suivi de commandes et de projets car nos clients travaillent souvent avec des distributeurs. Notre valeur ajoutée c'est de vérifier auprès du réseau de distribution que les ventes effectuées par téléphone ont bien été suivies d'effet. C'est pour nos clients un gain de temps et

d'argent. Ils adaptent leur demande à leur juste besoin (suivi total ou juste 1 ou 2 campagnes par an...)"

**Amplitel :** Quelles sont vos points forts?

**Sylvie Leconte :** "La compétence de nos salariés qui sont formés à l'informatique, aux télécoms et au marketing. Ils savent donc de quoi ils parlent. Nous suivons un script mais nous adaptons notre discours à chaque appel : nous pouvons passer jusqu'à 15 minutes avec un même client. Nos appelants sont rémunérés en partie en pourcentage de chiffre d'affaires réalisé et non sur le nombre de personnes contactées. Cela change l'approche. Nous sommes aussi européens. Nous travaillons par exemple sur les marchés allemand et italien. Mais mon objectif est aussi d'aider les entreprises bretonnes à se développer commercialement. Nous utilisons 3 supports CRM différents -dont 2 développés en interne- qui sont adaptés aux différentes problématiques de nos clients".

**Amplitel :** Quel budget faut-il prévoir ?

**Sylvie Leconte :** "Cela dépend de plusieurs paramètres, notamment de la qualité du fichier qui nous est fourni et du temps de production nécessaire pour atteindre l'objectif. En moyenne, pour l'équivalent du salaire mensuel chargé d'un commercial, on peut contacter de 300 à 400 entreprises en 2 semaines". ■

**FLEET SERVICES GROUP**  
Tél : 02 99 23 99 00  
Site web : [www.fleetservicesgroup.com](http://www.fleetservicesgroup.com)