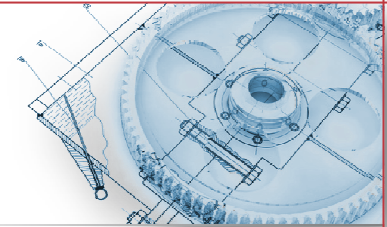


## Étude de Cas Évaluation



### Assessment

#### Contexte du projet

L'équipe de ventes de notre client souhaitait augmenter les recettes de l'entreprise. Les cadres supérieurs favorisaient l'achat d'une nouvelle solution CRM ayant une excellente réputation sur le marché, et également hors de prix. Le CIO a suggéré qu'une évaluation devrait être effectuée afin de qualifier l'achat d'une solution de CRM. Une évaluation des processus d'affaires a été demandée. SynSpace a été sélectionné pour compléter l'évaluation et proposer les prochaines étapes.

#### Le client

Notre client est une société informatique située en Suisse, spécialisée en vente de matériels et logiciels. Ses clients sont des multinationales et des organismes publics. Notre client emploie plus de 100 employés et, est en croissance rapide.

#### Défis

Notre client voulait une solution de CRM sans avoir mené une étude complète sur les exigences opérationnelles et surtout, sans connaître les besoins de l'équipe de vente. Nous avons eu pour mandat l'identification des processus d'affaires et la détermination des étapes à suivre afin d'augmenter les recettes.

#### Périmètre du projet et rôle de SynSpace

SynSpace a effectué une analyse rapide et une évaluation des processus de vente de l'équipe. Nous avons découvert qu'il n'y avait pas besoin d'une solution de CRM. SynSpace a analysé la structure de l'entreprise. Engager les bonnes personnes et identifier les processus conduisant à une amélioration spectaculaire des recettes sans acheter une nouvelle solution coûteuse.

Un plan en cinq étapes a été créé. Il comprenait:

- Identification des processus métier
- Détermination des possibilités d'améliorations des processus
- Identification et attribution des propriétaires de processus
- Mise en place des améliorations des processus
- Élaboration d'un plan pour une revue continue des processus

#### Résultats

Pour notre client, une solution CRM n'a pas été nécessaire pour resserrer le contrôle et améliorer le cycle de génération des ventes. Un projet d'amélioration des processus d'affaires a identifié les besoins de l'entreprise. L'infrastructure technologique existante a été retravaillée et utilisée de manière différente afin de mieux répondre aux besoins du business.

#### Valeur ajoutée

- Economies sur un investissement total de CHF 400'000.-
- Le temps moyen de commande a été ramené de 36 heures à 24 heures
- L'équipe de vente interne a été ramenée de 11 à 8 ETP (équivalents temps plein) en raison d'améliorations dans le processus de vente
- Pourcentage d'erreur de livraison réduit de 1% à 0,5%



SynSpace AG  
Hardstrasse 43  
CH-4052 Basel



SynSpace AG  
Rue de Lyon 114  
CH-1203 Genève



SynSpace GmbH  
Kartäuserstr. 49  
D-79102 Freiburg



Eddy Ngoy  
Regional Manager

phone +41 61 423 08 00  
mobile +41 78 832 86 03  
eddy.ngoy@synspace.com

