



L'EPSOMS80 choisi le CRM français ColibriCRM pour la gestion de sa Relation Client

L'EPSOMS80, établissement Public Social et Médico-Social, basé sur Amiens dans les Hauts-de-France et regroupant 3 sites : Georges Couthon, Vallée des Vignes (Amiens) et Nicolas Roussel (Gézaincourt) a choisi ColibriCRM pour gérer l'ensemble de sa relation client notamment pour le suivi des réclamations clients.

Amiens, France, le 24 mai 2018 – L'EPSOMS80 a pour mission d'accueillir et d'accompagner des adultes en situation d'handicap dans leur insertion professionnelle. Aujourd'hui l'établissement assure plus de 500 accompagnements de personnes en situation de handicap sur 3 établissements comprenant ESAT (Etablissement et Service d'Aide par le Travail) et EA (Entreprise Adaptée). L'établissement propose différentes activités dont le BTP, les espaces verts, la blanchisserie, la floriculture, la menuiserie, la reprographie, la sous-traitance industrielle ou encore les travaux de tapisserie d'ameublement.

Le CRM : un projet majeur pour une stratégie tournée vers la clientèle

L'EPSOMS80 souhaitait une solution simple et rapide à mettre en place lui permettant d'augmenter sa réactivité dans la relation avec ses clients tout en optimisant le suivi précis des réclamations clients. En faisant ce choix, l'établissement améliore la qualité du service rendu au client et le fidélise de ce fait.

L'objectif premier était d'équiper les différents services (Agents d'accueil, Agents technico-commerciaux, Chefs de services et Direction), d'une solution évolutive et ergonomique répondant aux besoins clés liés au suivi de la relation client, tels que :

- ✓ Gestion, suivi et qualification des clients
- ✓ Suivi des réclamations clients (tickets supports)
- ✓ Statistiques et données clés

Répondant aux critères et aux exigences métier de l'établissement, la solution ColibriCRM a été choisie par l'EPSOMS80, pour accompagner ses équipes dans la préparation et l'implémentation de l'outil, son exécution et le suivi de leur activité afin de gagner en réactivité. ColibriCRM a été déployée en novembre 2017 sur l'ensemble des services.

« Au niveau de l'ESAT les besoins prioritaires étaient surtout la gestion des réclamations clients car il y avait un manque important qui n'était pas pris en compte jusqu'à présent. Le but étant un meilleur suivi de notre clientèle afin de mieux répondre à leurs besoins et leurs attentes. L'objectif final est d'étendre notre notoriété et nos compétences sur tout le bassin amiénois. »

Emmanuel Lefèbvre, Direction du Travail Protégé et Adapté, Responsable de l'Entreprise Adaptée et Responsable de la Relation Client, EPSOMS80.

Un outil collaboratif et performant en vue de la stratégie marketing future

ColibriCRM a été accueilli favorablement par les utilisateurs et soutenu par la Direction. Cela a permis de structurer le suivi des clients et de rendre l'entreprise plus réactive, voire de passer à une démarche plus proactive avec les prochains développements prévus, tels que l'emailing prévu à l'horizon 2019. La navigation simple et claire permet une meilleure expérience utilisateur et favorise l'adoption de l'outil par les équipes.

« Avant ColibriCRM nous travaillions sur des fichiers Excel. Chaque équipe avait au final son propre fichier et il y avait une perte considérable d'informations clés. Sans oublier que ces fichiers étaient lourds et compliqués à gérer. Les clients rappelaient régulièrement nos services pour nous relancer et cela devenait ingérable aussi bien pour nos clients que pour nos équipes en interne. »

ColibriCRM, une solution adaptable, personnalisable et simple d'utilisation

Aujourd'hui, chaque service collabore via une solution unique évitant l'éparpillement de données trop souvent source d'erreur. ColibriCRM permet d'échanger rapidement avec les équipes et de prendre en considération l'importance des clients de la structure.

« Nous avons besoin d'un logiciel collaboratif et fortement personnalisable, qui s'adapte aux besoins des différents services et collaborateurs. D'ailleurs, ma vision du CRM a changé. ColibriCRM s'est avéré être un outil simple et facile à prendre en main. Il facilite grandement le quotidien des équipes et le travail dans son ensemble », précise Emmanuel Lefèbvre, « Nous n'avons pas réalisé jusqu'à présent l'importance d'une bonne gestion de notre relation client. Cela a favorisé la communication interne et responsabilise chaque collaborateur. Toutes les demandes sont tracées du premier appel à la création de l'opportunité en passant par la validation du devis. »

Des formations sur-mesure et adaptées au métier

Un logiciel bien maîtrisé est un capital accélérateur de croissance et de succès au sein de toutes structures. En développant les compétences et l'expertise métier CRM auprès de chaque collaborateur, ColibriCRM est une solution rapidement rentable à tous niveaux. Les formations s'adressent à l'ensemble du personnel de la structure et permettent d'exploiter au maximum la solution quels que soient les niveaux ou les fonctions des collaborateurs.

« Nous avons opté pour ColibriCRM justement pour la proximité qui joue un rôle important dans notre métier et nos valeurs. Nous souhaitons une solution française et de surcroît un hébergement de nos données en France. Concernant les formations, nous sommes face à des formateurs compétents, disponibles, qui aiment découvrir notre structure et qui ont surtout un côté humain. C'est très important aussi bien sur site (formations dans nos locaux) qu'au téléphone (réactivité du support). En résumé : disponibilité, réactivité et contact humain. »

Colibri Advanced Solutions collabore avec l'hébergeur OVH. Ainsi l'ensemble des données sont stockées en France sur le Data Center de Gravelines. Elles sont également soumises à la législation française et européenne en vigueur.

Un retour sur investissement rapide et une nette amélioration

« Nous constatons une nette diminution des réclamations clients et cela dans chaque secteur d'activité. Le client est pris en charge rapidement et simplement. Il n'y a plus de perte d'informations chaque équipe est informée. »



A propos de COLIBRI ADVANCED SOLUTIONS

Colibri Advanced Solutions est un éditeur français de logiciels spécialisés dans la Gestion de la Relation Client (CRM ou GRC). Notre solution en ligne **ColibriCRM** propose bien plus qu'un simple outil de vente et de gestion, il offre aux entreprises de toutes tailles un environnement professionnel performant. Basées à 100% dans le Cloud, nos solutions vous aident à vous concentrer sur vos clients, vos collaborateurs et vos partenaires.

Pour en savoir plus : www.colibricrm.com

Contact presse :

COLIBRI ADVANCED SOLUTIONS

Christine DARDART

christine.dardart@groupe-colibri.com

+ 33 (0)9 54 42 03 67