



NORRIQ offre à Materialise Dental une vue d'ensemble à 360° des clients et des ventes grâce à Microsoft Dynamics CRM

Son logiciel de propre conception ayant atteint ses limites, la société Materialise Dental s'est mise à la recherche d'une nouvelle solution permettant de supporter pleinement les activités de vente et de marketing. Une analyse des processus internes et du marché des solutions logicielles a débouché sur Microsoft Dynamics CRM et le partenaire en informatique NORRIQ Belgium. L'automatisation particulièrement poussée et la gestion centralisée des données offre à Materialise Dental une vue d'ensemble à 360° des clients, campagnes, opportunités de vente et prospects, et aux vendeurs un support proactif dans le cadre de leurs tâches journalières. Le service clients sera également intégré à ce système à brève échéance. Grâce aux liens nécessaires avec des applications externes, Microsoft Dynamics CRM constitue le moteur central de l'entreprise, aujourd'hui comme demain.



Aperçu

Pays: Belgique

Secteur: Soins de santé

Le profil de Materialise Dental

Materialise Dental distribue des logiciels de planification et de simulation permettant de visualiser des images dentaires en 3D et de procéder à une simulation préalable de la chirurgie dentaire. La société développe par ailleurs de petits gabarits de perçage permettant d'accompagner la pose d'implants. L'entreprise est représentée au niveau international.

Le défi

Materialise Dental était à la recherche d'un logiciel destiné à offrir un support proactif aux activités de vente et de marketing.

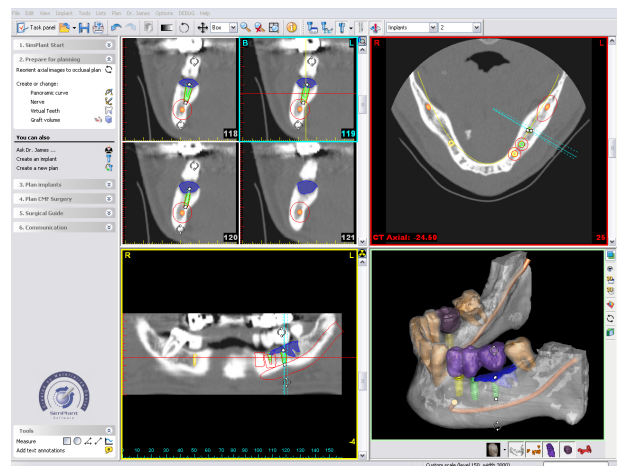
La solution

NORRIQ Belgium a implémenté le logiciel standard Microsoft Dynamics CRM chez Materialise Dental.

Les avantages

- Vaste logiciel standard
- Une seule base de données centrale pour la vente, le marketing et le service clients
- Intégration irréfutable à Microsoft Outlook
- Tarif correct
- Vue d'ensemble des opportunités de vente et de la réserve de prospects
- Possibilité d'interventions mobiles
- Les vendeurs bénéficient d'une gestion automatisée des dossiers et actions
- Évaluation hermétique des campagnes
- Rapports détaillés
- Liens efficaces avec d'autres systèmes

Materialise Dental s'est séparée en 2006 de Materialise (elle-même une société spin-off de l'Université catholique de Louvain). L'entreprise a récemment été intégrée à la société américaine de technologie dentaire Dentsply. Materialise Dental est le leader mondial du marché de l'implantologie numérique en 3D et dispose de bureaux dans le monde entier. La société distribue d'une part des logiciels permettant la visualisation d'images de chirurgie dentaire en 3D et la simulation préalable d'un implant. Elle fournit d'autre part des outils de précision aux dentistes, spécialistes de l'implantation et laboratoires sous la forme de gabarits de perçage personnalisés en fonction du patient. La société occupe 250 collaborateurs, dont environ 70 au siège principal à Louvain, et réalise un chiffre d'affaires de quelque 15 millions d'euros.



Chantal Vervaeke, Business Process Department Manager chez Materialise Dental : « Lorsque nous avons fait nos premiers pas dans le domaine de l'implantologie en 3D en 1995, nous étions véritablement des pionniers dans notre branche. Nous le sommes toujours aujourd'hui dans certains pays ! Le besoin d'innovation est encore particulièrement vivace au sein de notre département de recherche. Nous sommes dès lors continuellement à la recherche de nouveaux marchés pour notre technologie. »

Le besoin de rapports détaillés fait vaciller le système IT

La comptabilité gère la société Materialise Dental dans le cadre d'un environnement Microsoft Dynamics NAV. Un collaborateur de l'entreprise a développé un propre logiciel : SoftAdmin. Celui-ci a répondu à la plupart des exigences de l'entreprise pendant de longues années et a fait l'objet d'extensions systématiques. À partir de 2008, la société a été inondée de demandes sans cesse plus nombreuses émanant du département des ventes, demandes principalement liées à des applications spécifiques concernant généralement les possibilités d'élaboration de rapports de vente et de marketing.

« C'est là que notre base a commencé à vaciller. Fallait-il opter pour une nouvelle extension de notre logiciel ? Ou devions-nous plutôt explorer le marché à la recherche d'une solution standard ? Nos processus ne sont finalement pas tellement spécifiques au secteur », explique Chantal Vervaeke.

Microsoft Dynamics CRM en tant que premier choix

Materialise Dental a donc décidé de dresser d'abord un inventaire de ses propres processus pour étudier ensuite les applications permettant d'offrir le support nécessaire. L'application choisie devait en outre dépasser le cadre des besoins actuels et offrir la possibilité d'une implémentation en phases successives, en commençant par le département des ventes pour englober finalement aussi le service clients, en passant par le marketing. Dans ce cadre, Materialise Dental a étudié tant les logiciels disponibles dans le domaine public que les produits des fournisseurs importants de ce secteur.

Chantal Vervaeke : « C'est le système Microsoft Dynamics CRM qui s'est imposé comme étant le premier choix. Le logiciel offre de très nombreuses fonctionnalités standard, son prix est très attractif et il s'agit d'un produit Microsoft, ce qui permet une intégration parfaite aux systèmes Outlook et Office. Notre choix s'est porté sur le partenaire d'intégration NORRIQ BELGIUM, parce que cette société a compris mieux que les autres quelles étaient exactement nos visées. Sa qualité de partenaire Microsoft Dynamics NAV a évidemment joué en sa faveur. »

La crise a entraîné un bref report de la décision d'achat en octobre 2009. Le système a finalement été acquis en mars 2010, cette fois après une nouvelle analyse à laquelle a collaboré l'entreprise Materialise même.

Vue d'ensemble des prix, des opportunités de vente et des réserves de prospects

Materialise Dental utilise les fonctionnalités de vente du logiciel Microsoft Dynamics CRM depuis juillet 2010 et après une formation approfondie. Les prix et les produits font l'objet d'une gestion centralisée, de même que les offres et commandes.

« Nous bénéficions enfin d'une vue d'ensemble claire de notre réserve de prospects et de nos opportunités de vente. Les vendeurs sont soutenus dans leurs tâches grâce aux possibilités de gestion et d'action du logiciel Microsoft Dynamics CRM et sont en mesure d'introduire des offres dans la base de données en opérant à distance. De même, l'intégration au programme Outlook leur est particulièrement utile », témoigne Chantal Vervaeke.

Les campagnes font l'objet d'un suivi nettement plus précis et les opportunités de vente sont transmises automatiquement au vendeur concerné. À l'occasion d'une visite, le vendeur a la possibilité de consulter l'historique de vente en direct et de



Conny Paps, Business Consultant, NORRIQ Belgium et Chantal Vervaeke, Business Process Department Manager, Materialise Dental

« La boucle est parfaitement bouclée grâce à Microsoft Dynamics CRM : nous lançons une campagne, nous connaissons précisément le nombre d'opportunités de vente ainsi créées, nous pouvons estimer leur incidence sur les chiffres de vente et nous pouvons évaluer le tout en vue d'une prochaine campagne. »

Chantal Vervaeke, Business Process Department Manager, Materialise Dental

jouer pleinement cette carte.

Chantal Vervaeke : « Dynamics CRM nous offre la possibilité de consulter certaines données puisées dans le système SoftAdmin grâce à une « fenêtre » spéciale. Il peut s'agir du chiffre d'affaires, de produits vendus, de licences, etc. Nous avons automatisé autant de processus que possible. Microsoft Dynamics CRM entreprendra par exemple automatiquement des actions lorsqu'un contrat d'entretien vient à expiration dans le système SoftAdmin. »

Les managers de vente disposent grâce au logiciel Microsoft Dynamics CRM des rapports nécessaires pour évaluer leurs groupes de clients et équipes de vente et pour corriger le cap.

Un outil puissant pour le département du marketing

Materialise Dental ne disposait pas encore de multiples outils numériques dans le domaine du marketing. Le besoin d'une vue d'ensemble de la segmentation en vue de pouvoir mener des campagnes ciblées s'est fait de plus en plus pressant. La fonctionnalité de base de Microsoft Dynamics CRM répond parfaitement à ce besoin.

« Microsoft Dynamics CRM représente une source importante d'opportunités de vente pour nous. Le logiciel nous offre en outre un support optimal lors du lancement de nouveaux produits et la diffusion de mailings ciblés », précise Chantal Ver-

Pour en savoir plus

Composez le +32 (0)2 704 30 00 ou visitez le site <http://www.microsoft.be/cases> pour de plus amples informations concernant les produits et services décrits de Microsoft. Vous y découvrirez d'autres entreprises utilisant de telles applications.

Visitez le site web www.norriq.be ou composez le +32 (0)16 498 115 pour de plus amples informations concernant NORRIQ.

Vous trouverez toutes les informations concernant Materialise Dental sur www.materialise.com/dental.

Software and Services

Servers

Designer Tools

Windows

Desktop Applications

Business Solutions

Microsoft Dynamics CRM

Microsoft Services

Microsoft Technologies

Partner

NORRIQ Belgium

vaeke.

Un lien a été créé à cet effet entre le système d'e-mailing et Microsoft Dynamics CRM. Les informations puisées dans le cadre d'une campagne d'e-mailing sont ainsi enregistrées dans le système, qui avertit à son tour le vendeur concerné.

« La boucle est parfaitement bouclée grâce à Microsoft Dynamics CRM : nous lançons une campagne, nous connaissons parfaitement le nombre d'opportunités de vente ainsi créées, nous pouvons chiffrer l'augmentation du chiffre d'affaires et nous pouvons évaluer le tout en vue d'une prochaine campagne. »

Intégration du service clients

Une analyse préalable à l'intégration du service clients dans le système Microsoft Dynamics CRM est actuellement en cours chez Materialise Dental.

« Chaque demande de support fera alors l'objet d'une gestion centralisée et sera traitée en fonction de sa priorité et de son niveau. Ces éléments sont actuellement gérés dans un système séparé, mais les interventions gagneront nettement en efficacité lorsque nous disposerons de toutes les informations dans le système Microsoft Dynamics CRM », explique Chantal Vervaeke.

Microsoft Dynamics CRM en guise de moteur central

« Microsoft Dynamics CRM est appelé à devenir le moteur central de notre entreprise et le maillon entre tous les autres logiciels. Nous disposons à cet effet d'une feuille de route pour les trois années à venir, y compris de vastes possibilités de gestion des changements. Nous voulons entre autres jeter un pont entre les systèmes Microsoft Dynamics NAV et CRM qui devra nous permettre de gérer la facturation centralisée de tous nos bureaux. NORRIQ Belgium nous apportera son aide précieuse dans cette démarche », conclut Chantal Vervaeke.

Conny Paps, Business Consultant chez NORRIQ : « Materialise a constamment focalisé son attention sur les objectifs finals durant la totalité du processus, qui a fait l'objet d'une gestion approfondie à toutes les phases de son implémentation. Le management au grand complet supportait le projet sans la moindre réserve, garantissant ainsi une collaboration optimale. Nous avons formé une équipe soudée de l'analyse à l'implémentation et c'est ce que fait toute la force de ce projet. »



www.norriq.be
+32 (0)16 498 115
info@norriq.be