



Microsoft Dynamics CRM

## Prestataire de transactions électroniques CCV Belgium fait confiance à Travi@ta et Microsoft Dynamics CRM

**Travi@ta**  
YOUR CRM EXPERTS  
Microsoft Dynamics CRM

"Sans engagement de notre part, Travi@ta a pris plusieurs heures de son temps pour écouter d'abord nos besoins. Nous avons énormément apprécié cette approche."

*Anouk Arendt, Sales Marketing Manager,  
CCV Belgium*



Uw adviseur in elektronisch betalen  
Votre conseiller en paiement électronique

CCV Belgium, distributeur à valeur ajoutée de systèmes de paiement électroniques faisant partie d'un groupe international, a introduit, pour son organisation de vente directe, un suivi commercial sophistiqué, du premier contact jusqu'après la signature du bon de commande. Il est vite devenu évident que l'entreprise ne pouvait pas se passer d'un système CRM pour pouvoir partager les informations et mieux assurer le suivi des taux de réussite dans les équipes commerciales. Sur base d'une analyse des besoins et d'une démonstration personnalisée, le partenaire CRM Travi@ta est parvenu à convaincre CCV Belgium d'opter pour une solution basée sur Microsoft Dynamics CRM. Le but poursuivi est que les autres pays du groupe - les Pays-Bas, l'Allemagne, la France et la Suisse - suivent l'exemple de la Belgique.

CCV Belgium fait partie d'une entreprise internationale d'origine néerlandaise. La filiale belge parvient particulièrement bien à

pays: Belgique

secteur: Services Financiers

## profil

CCV Belgium, fondée en 1997, fournit des produits et des services sur mesure pour les paiements électroniques. La société compte plus de 40.000 clients en Belgique, qu'elle sert sur la base d'un modèle économique mixte direct et indirect. CCV possède également des bureaux aux Pays-Bas, en Allemagne, en France et en Suisse.

## défi

Pour assurer le suivi des taux de réussite de l'ensemble du cycle commercial, CCV cherchait une solution qui rendrait accessible l'historique des contacts de chaque client ou prospect dans une base de données CRM unique

## solution

Une analyse des besoins et une démonstration personnalisée de Microsoft Dynamics CRM, ont convaincu CCV Belgium de travailler avec le partenaire CRM Travi@ta. Après la Belgique, une extension du projet CRM aux Pays-Bas, à l'Allemagne et à la Suisse figure également au programme

## bénéfices

- Environnement Microsoft familier pour les collaborateurs
- Intégration bidirectionnelle entre Microsoft Dynamics NAV et Microsoft Dynamics CRM
- Accès à l'historique complet des prospects, des clients et des partenaires pour tous les collaborateurs concernés
- Possibilité de diriger les équipes sur base des taux de réussite
- Aptitude à l'écoute et flexibilité de Travi@ta, partenaire CRM

## software & services

Microsoft Dynamics CRM



concurrencer Atos Worldline, l'ancienne Banksys, qui disposait auparavant d'une position de monopole. Avec ses solutions de paiement, CCV Belgium s'adresse principalement aux détaillants indépendants.

Anouk Arendt, Sales Marketing Manager chez CCV Belgium : «Les détaillants sont à la recherche, en premier lieu, d'une solution dont ils doivent se soucier un minimum... et qui leur garantit que l'argent arrive sur leur compte le plus rapidement possible.»

## La segmentation du marché comme base d'une approche marketing closed-loop

Le fondement de la réussite de CCV Belgium est une approche multicanaux basée sur une segmentation du marché bien étudiée. Celui ou celle qui entend Anouk Arendt parler avec passion, ne peut être qu'impressionné par l'organisation de vente bien huilée qu'elle a contribué à développer. La mission est simple, mais ambitieuse : suivre le processus commercial de a à z, de la génération de leads initiale jusqu'à l'enregistrement de la commande, pour ne perdre aucune opportunité.

Grâce à une base de données marketing achetée - qui doit être renouvelée tous les trois mois -, une segmentation régionale et sectorielle sophistiquée est effectuée pour réaliser chaque semaine 150 mailings directs par représentant commercial. Sur base annuelle, il se peut que certains prospects, compte tenu de leur potentiel, soient approchés jusqu'à 3 fois. L'accès à l'information est crucial pour la collaboration.

Chacun des 10 représentants commerciaux est chargé du suivi des rendez-vous avec les prospects de sa région. Ils sont appuyés, à cet égard, par cinq collaborateurs internes actifs dans le télé-marketing. Au sein de l'équipe commerciale, chaque représentant commercial doit collaborer étroitement avec un telemarketeer.

«Je ne crois pas à l'intervention de call centers externes. Un telemarketeer doit construire une relation avec le prospect. Pour faire cela, il faut idéalement des collaborateurs internes», ajoute Anouk Arendt.

«Au sein de l'équipe, toutes les informations sur l'historique d'un prospect doivent donc être accessibles à chaque collaborateur : des mailings et des conversations téléphoniques jusqu'à l'agenda et les offres établies. En bref, la fragmentation de l'information, notamment dans Excel et Outlook, doit laisser la place à une base de données CRM centrale», explique Anouk Arendt.



“Je préfère un représentant commercial qui traite 30 rendez-vous par semaine avec un taux de réussite de 50%, plutôt que 40 rendez-vous avec un taux de 20%. Mais, pour cela, il faut pouvoir extraire les informations du système CRM”

*Anouk Arendt, Sales Marketing Manager, CCV Belgium*

## Microsoft Dynamics CRM avec Travi@ta

Au cours de notre recherche d'un système CRM, notre préférence s'est rapidement portée sur Microsoft Dynamics CRM: «Le choix de la plate-forme Microsoft nous est apparu comme une évidence : l'interface utilisateur Outlook, les possibilités d'intégration avec notre système ERP Microsoft Dynamics NAV,... : c'est une plate-forme qui nous est familière», poursuit Anouk Arendt.

CCV Belgium est entrée en contact avec le partenaire Microsoft Dynamics CRM Travi@ta, et leur approche s'est rapidement avéré une réussite.

«Sans engagement de notre part, Travi@ta a pris plusieurs heures de son temps pour écouter d'abord nos besoins. Nous avons énormément apprécié cette approche. Ensuite, ils ont élaboré une démonstration sur mesure pour nous. Et nous nous sommes rendu compte tout de suite que celle-ci correspondait à notre vision et à nos processus», explique Anouk Arendt.

L'intégration bidirectionnelle entre le système ERP Microsoft Dynamics NAV et Microsoft Dynamics CRM ne posait aucun problème à Travi@ta : elle doit veiller à ce que les informations sur les commandes et les clients soient actualisées en permanence dans le système et que, dans l'avenir, le service se déroule de manière rationalisée également.

## Pas un entonnoir, mais un système ouvert

Selon Anouk Arendt, il faut éviter de réduire un système CRM à une solution de pilotage de processus spécifiques : «Sinon, vous créez une sorte d'entonnoir dont vous ne pouvez plus sortir par la suite. Nous optons pour une base de données CRM ouverte et flexible : même si l'entreprise change, avec de nouveaux collaborateurs ou produits, le système doit rester exploitable».

## Mesurer, c'est savoir : diriger les équipes sur base des taux de réussite

Accroître l'efficacité figurait en tête des souhaits d'Anouk Arendt. Grâce au module de 'call scripting' de Microsoft Dynamics CRM, les telemarketeers peuvent traiter et enregistrer plus rapidement leurs appels. Cela facilite également les queries par la suite.

«Mesurer, c'est savoir», affirme Anouk Arendt : «Je préfère avoir un représentant commercial qui traite 30 rendez-vous par semaine avec un taux de réussite de 50%, plutôt que 40 rendez-vous avec un taux de 20%. Mais, pour cela, il faut pouvoir extraire les informations à partir d'un système CRM.»

Il en va de même, selon Anouk Arendt, lorsqu'on veut proposer de nouveaux produits et services à des clients existants : il faut d'abord savoir de quelle solution le client dispose aujourd'hui.



“Les détaillants sont à la recherche, en premier lieu, d’une solution dont ils doivent se soucier un minimum... et qui leur garantit que l’argent arrive sur leur compte le plus rapidement possible.”

pour plus d’informations

**Microsoft:** +32 (0)2 503 31 13 ou [www.microsoft.be](http://www.microsoft.be)

**CCV Belgium:** [www.ccv.eu](http://www.ccv.eu)

**Travi@ta**  
YOUR CRM EXPERTS  
Microsoft Dynamics CRM

Tel. +32 (0)2 721 88 80

[www.traviata.eu](http://www.traviata.eu) - [info@traviata.eu](mailto:info@traviata.eu)

## Des projets internationaux avec Travi@ta

Au sein du groupe, CCV Belgium est considérée comme un pays pilote en matière de CRM.

Anouk Arendt : «Dans les autres pays, on considère CCV Belgium comme une petite organisation commerciale, mais flexible, avec de nombreuses compétences internes en matière de CRM. Les Pays-Bas, l’Allemagne et la Suisse observent donc avec beaucoup d’attentes notre projet CRM en vue de son extension internationale à partir de 2013».