



## Webhelp fait appel à Neos-SDI pour la mise en place de Microsoft Dynamics CRM.



C'est dans un contexte de croissance de l'activité, amenant à une démarche d'amélioration globale et de développement d'une nouvelle activité de télésecrétariat que Webhelp a souhaité initier un projet CRM. L'offre de Neos-SDI, basée sur Microsoft Dynamics CRM, a été retenue du fait de l'exhaustivité de sa réponse sur les besoins exprimés et de l'intégration native avec les outils Office, notamment avec Outlook et SharePoint, le tout dans une maîtrise du budget.

« Nous avons eu plaisir à travailler avec Neos-SDI, un partenaire de confiance de Microsoft qui avait d'excellentes références et qui a su engager une équipe solide pour notre projet. Aujourd'hui, la solution est pleinement opérationnelle et nous permet d'optimiser nos initiatives commerciales, de réduire les cycles de vente, d'améliorer les taux de signature et de disposer d'informations clés en temps réel».

**Virginie Marco**  
Responsable Marketing Stratégique  
et Produits Transverses  
**Webhelp**

Retrouvez d'autres témoignages clients sur :  
[www.neos-sdi.com/fr/publications/](http://www.neos-sdi.com/fr/publications/)

En savoir plus :  
[www.neos-sdi.com](http://www.neos-sdi.com)  
01 70 98 27 00



**Neos-SDI**  
makes IT work

## Panorama de la solution

### Pays

Contexte National : France.

### Secteur

Activités de Centres d'Appels.

### Profil du client

Société de services et de conseil en relation clients, créée en 2001.

Plus de 16 500 collaborateurs.

33 centres d'appels répartis sur 6 pays. Webhelp propose à ses clients une offre multicanale, multi-services et multilingue avec en complément une activité de télésecrétariat.

### Solution

Neos-SDI a mis en place la solution Dynamics CRM Online de Microsoft ainsi qu'une solution d'emailing interfacée avec la CRM.

### Bénéfices

- ☉ Unification des pratiques commerciales
- ☉ Industrialisation des processus
- ☉ Vision 360° des prospects et des clients
- ☉ Pilotage des activités d'avant-vente
- ☉ Accès unifié au référentiel documentaire
- ☉ Suivi de la relation contractuelle

### Logiciels et matériels utilisés

- ☉ Dynamics CRM Online
- ☉ DotMailer

Retrouvez également ce témoignage en format vidéo sur notre site web :



### Contexte

Webhelp désirait encadrer ses activités de télésecrétariat pour optimiser les workflows du parcours clients et assurer un suivi précis de la marge. Concernant les activités cœur de métier en forte croissance, Webhelp a décidé de développer l'existant sur le portefeuille clients et permettre ainsi au siège d'avoir une vue 360° des clients.

« Les objectifs fixés par Webhelp visaient à l'augmentation du CA, à la maîtrise des risques et des coûts, et, dans la mesure où il y avait un fort besoin de workflows, d'organisation et d'intégration à la solution Office, la solution Microsoft CRM Dynamics nous a paru parfaitement appropriée », déclare Olivier Magnin, Directeur Business Développement de Neos-SDI.

### Mise en place de Microsoft CRM Dynamics Online

Neos-SDI s'est focalisé dans un premier temps sur les collaborateurs Webhelp du siège, sur un premier lot et pendant 6 mois nos équipes ont collaboré ensemble.

Neos-SDI a mis en œuvre la solution Dynamics CRM 2011 Online, et en particulier les modules suivants :

- ☉ Module Ventes : qui couvre les domaines de la gestion des processus d'avant-vente et de vente
- ☉ Module Marketing : pour la gestion des campagnes marketing (invitations aux événements, suivi des réponses, création de formulaires Web au travers d'une solution complémentaire mise en œuvre également)

Neos-SDI a pris en charge l'intégration avec Sharepoint 2010 (On Premise) pour le référentiel documentaire ainsi que le déploiement du client Outlook pour CRM.

« Nous avons eu le plaisir de travailler avec Neos-SDI qui a d'excellentes références, une équipe solide et qui est un partenaire de confiance de Microsoft », déclare Virginie Marco, Responsable Marketing Stratégique et Produits Transverses.

### Bénéfices ressentis


Webhelp a une utilisation quotidienne de la solution par l'équipe de la Direction Commerciale sur le suivi de l'avant-vente et de la vente.

Via l'interface intuitive et les fonctionnalités Microsoft Office incorporées, ils disposent de plus de temps pour les clients, réduisent les cycles de vente, améliorent les taux de signature et disposent d'informations clés en temps réel.

Les services Marketing, Communication et Qualité utilisent également la solution, notamment interfacée avec un outil d'emailing pour réaliser des invitations à des événements, questionnaires de satisfaction ...

Désormais, chaque point de contact peut être transformé en opportunité marketing et exploité au sein de notre base de clientèle.

De nombreux rapports standards, personnalisés et des tableaux de bords ont été mis en place afin que l'équipe de Direction de Webhelp puisse faire un pilotage efficace de la performance.

 Microsoft Dynamics CRM Online

 dotMailer®

© 2013 Neos-SDI - Tous droits réservés

Neos-SDI est une marque déposée.

Microsoft, et ses produits cités sont soit des marques de Microsoft Corporation soit des marques déposées de Microsoft Corporation aux Etats-Unis d'Amérique et/ou dans d'autres pays.

**NEOS-SDI**  
makes IT work

**Microsoft Partner**

Neos-SDI est un cabinet de conseil international en technologies dont la valeur principale est d'accélérer le développement de ses clients grâce à l'identification, la mise en place et le support de solutions et services innovants.

[www.neos-sdi.com](http://www.neos-sdi.com)