

# Étude de cas

## Qui est FP International ?

### FP International : pour une protection sur-mesure

FP International fabrique et commercialise depuis 1967 des produits et systèmes de calage comme les coussins d'air, la mousse de polyéthylène, le film à bulle, les particules polystyrène ou à base d'amidon, et le papier froissé. FP International est présent dans 7 pays dont la France.



Pour plus d'informations sur FP International : <http://www.fpintl.fr>

## Quel était le projet ?



La problématique de FP International était simple : trouver une solution CRM accessible en mobilité, facile d'utilisation et d'administration afin d'optimiser, le partage, la gestion et la transmission d'informations entre les collaborateurs.

L'entreprise dispose en effet de plusieurs commerciaux nomades (plus de 20 départements couverts chacun) dont un basé en Italie. Il était donc important d'avoir un outil capable de centraliser toutes les données nécessaires à leur quotidien (tarifs, exemples de devis, coordonnées et historique des clients...).

Une des autres contraintes pour FP International était de pouvoir suivre en temps réel le travail effectué sur le terrain.

## Quelles fonctionnalités FP International a-t-elle choisi de déployer ?

FP International a choisi **INES.ContactManager**, solution de gestion de la relation client



### Une vision globale de ses clients et prospects

INES.ContactManager est la solution de travail collaboratif de référence. Elle permet de gérer toute l'activité quotidienne avec un accès permanent à l'historique des échanges avec tous les clients et prospects (mails entrants et sortants, rendez-vous, tâches, appels,...)

INES.ContactManager offre également un agenda collaboratif, une messagerie intégrée ainsi qu'un journal de diffusion interne.

Dans le cadre de leur activité commerciale, les utilisateurs FP International ont la possibilité de :

- Rédiger des rapports après chaque visite en clientèle,
- Consulter leur agenda et ceux de leurs collaborateurs selon leurs droits d'accès,
- Segmenter la base clients par typologie et ce de manière évolutive,
- Travailler depuis leur domicile ou en déplacement via une simple connexion Internet.

FP International a également choisi **INES.MarketingManager**

Dans le cadre de sa prospection, FP International a aussi déployé **INES.MarketingManager**, solution complète de gestion des campagnes marketing

- Planification des opérations de **génération de la demande** (campagne de télémarketing, télévente, e-mailing),
- **Segmentation et ciblage multicritères** sur la base de données marketing & commerciale,
- Création rapide des **supports de campagnes** (e-mailing personnalisés, formulaires de phoning),
- **Transfert automatique** des tâches et actions aux équipes commerciales,
- **Mise à jour automatique en temps réel** de la base de données marketing & commerciale,
- Le suivi des **statistiques** et **tableaux de bord** spécifiques pour mesurer le ROI.

## Comment s'est déroulée la mise en oeuvre ?

### Un déploiement rapide pour une équipe opérationnelle : quelques jours !

#### Récupération des données

Après récupération des données existantes chez FP International, **INES a importé l'ensemble de ces informations dans la nouvelle base.**

#### Opérationnel en quelques jours

A l'instar des solutions serveur, **les solutions INES en ASP se déploient en seulement quelques jours.** Une fois la commande passée, juste le temps d'importer les informations et de transmettre les paramètres de connexion aux utilisateurs. **Soit environ 4 jours dans le cas de FP International.**

#### Une formation sur mesure

INES est un outil simple à utiliser et intuitif. **Deux jours de formation** ont donc été nécessaires pour les utilisateurs de l'application ainsi qu'une demi-journée pour l'administrateur du compte.

## Quels sont les bénéfices apportés par les solutions INES ?

### Les bénéfices des solutions INES selon Jean-Charles MOHENG - Directeur Général FP Int. :

#### Les bénéfices pour l'entreprise

- Rapidité d'accès à l'information,
- Formalisation systématique des échanges avec les clients,
- Structuration de l'information : même organisation pour tous les commerciaux,
- Facilité de transmission des leads qualifiés aux commerciaux,
- Optimisation des actions marketing par une mesure facile du ROI.

#### Les bénéfices pour l'équipe

- Gain de temps dans la transmission des informations,
- Utilisation de la même base dans une autre langue (anglais) pour le commercial basé à Milan,
- Partage d'information avec le département marketing,
- Meilleure organisation commerciale.

"La formalisation systématique des échanges avec les clients est le principal bénéfice que nous retirons de l'utilisation d'INES. Nous avons constaté un gain de temps considérable dans l'accès à notre information ainsi que dans son organisation. L'interface étant très intuitive, INES a rapidement été adoptée en interne par nos équipes."

**Pierre VU - Directeur Commercial et Marketing**