



interview David Barrière *

« *Nous simplifions notre gestion* »



■ David Barrière.

Depuis que nous utilisons la solution d'Ines, deux minutes suffisent. Toutes les données clients sont centralisées dans une seule application. Toutes nos équipes disposent de la même information et nos clients reçoivent rapidement le compte rendu de nos interventions. Notre comptable, qui est extérieur à l'agence, exporte les données pour les intégrer à la gestion de la trésorerie et du rapprochement bancaire.

► Pourquoi recourir au CRM ?

Notre société exerce de multiples activités, ce qui génère un grand nombre d'informations qui nous font utiliser trop de logiciels. À savoir la gestion commerciale de Ciel pour facturer les clients, le traitement de texte Microsoft Word pour réaliser les devis, la messagerie Microsoft Outlook pour le courrier électronique et FotoWin pour les envois de fax. Les fiches commerciales étaient répertoriées en PDF d'Adobe. Il fallait une heure pour établir le moindre devis.

► Qu'est-ce que cela a changé ?

► Pourquoi avoir choisi une application hébergée sur Internet (ASP) ?

Nous sommes libérés des soucis de maintenance et le mode ASP facilite l'utilisation de l'application en mobilité. À chaque visite, nos commerciaux ou nos techniciens de maintenance se connectent depuis leur PocketPC pour envoyer leurs comptes rendus par messagerie électronique via le GPRS. Le coût de revient est de 75 euros par mois et par utilisateur.

Propos recueillis par
Anne Desblaches

*David Barrière est directeur de Datac Services, qui distribue des coffres forts.