



ETUDE DE CAS

Onet : le déploiement d'un CRM groupe avec SugarCRM



Le Groupe Onet est une société de services en entreprise, leader sur le marché de la propreté. Présent dans de nombreux pays du monde, il compte près de 70 000 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 1,9 milliard en 2023. Alors, il y a dix ans, quand Stanislas Riondet intègre Onet avec pour mission de mettre en place un CRM... Il se retrouve confronté à un défi de taille ! Il relève le défi avec Synolia x SugarCRM et, depuis 10 ans, il ne cesse de repousser les limites du projet. On vous explique...

Industrie ///

Services aux entreprises et conseil

Localisation ///

Marseille, France

Site Web ///

www.groupeonet.com

Un groupe aux multiples activités, dans le monde entier

Onet est un groupe de services à l'envergure internationale. Il est leader sur le marché de la propreté mais propose également des prestations de services aux entreprises comme l'accueil, la sécurité ou encore des activités plus spécifiques comme le démantèlement nucléaire (Onet Technologies). Onet compte de nombreuses filiales et de nombreux collaborateurs (près de 70 000) à travers le monde entier.

Pendant longtemps, les différentes filiales ont déployé des outils de prospection et de devis très disparates. Le groupe multipliait les petites solutions propres à chaque métier. Cela limitait la collaboration entre les commerciaux générant même des visites en doublon chez les prospects et clients.

Ainsi, lorsque Stanislas Riondet – Responsable de domaine au sein de la DSI – a intégré Onet, il a reçu pour mission de déployer un CRM groupe pour la prospection et la fidélisation client.

Le brief Onet

Un CRM commun à tout le groupe pour donner de la visibilité sur les activités commerciales des différentes filiales et améliorer la collaboration des équipes.

À l'époque, le service AMO du groupe avait shortlisté quatre couples d'intégrateurs/éditeurs et établit une grille de notation très pointue. SugarCRM était perçu comme challenger face à d'autres grosses solutions du marché...

Synolia x SugarCRM pour Onet : une relation qui dure !

Finalement, c'est la qualité de la soutenance de Synolia – notre considération pour la conduite du changement – et la souplesse de SugarCRM (administration autonome) qui ont fait pencher la balance.


Cela fait maintenant 10 ans que Synolia x SugarCRM accompagne Onet sur le déploiement du projet CRM : conseil, intégration, onboarding, formations, conduite du changement, évolutions et livraison de plusieurs versions au fil des demandes métiers, support...

Un projet en perpétuelle évolution

Depuis le déploiement initial, le projet CRM d'Onet s'inscrit dans une démarche d'évolution continue, calquée sur l'évolution des métiers, des attentes, des processus, du SI...

“Il y a 10 ans, il n’y avait pas forcément de réunions transverses entre les BU, donc l’information ne passait pas. Cela pouvait avoir un impact sur l’image d’Onet vis-à-vis des clients.”

- STANISLAS R.,
Responsable de domaine au sein de la DSI, Onet



Au fil des évolutions, le CRM est devenu un élément central du SI d'Onet. Il est au cœur d'un écosystème de plus en plus complexe dont nous connaissons parfaitement l'historique.

À titre d'exemple, Onet et Synolia travaillent actuellement à la création de fiches clients permettant aux directeurs d'agence d'accéder facilement aux informations des clients liés à l'agence. Cette évolution a pour but de faciliter l'adhésion des directeurs d'agence à l'outil groupe en leur offrant une meilleure visibilité des clients sur leur propre périmètre.

Parmi d'autres évolutions prévues, il y a aussi le recensement des données de chiffrage dans le CRM. Aujourd'hui les chiffreages sont dans des milliers de fichiers Excel, il est donc très compliqué de les analyser. Stanislas Riondet œuvre pour centraliser tous ces chiffreages dans l'outil CRM afin de restituer ces données au service data et d'apporter une vision consolidée du pipeline aux différentes directions commerciales.

De l'importance d'une bonne conduite du changement

Depuis 10 ans, la collaboration entre Onet et Synolia x SugarCRM se déroule sans accroc. À chaque évolution, les plannings sont respectés et nous surmontons les défis techniques haut la main. La vraie seule difficulté, selon Stanislas Riondet, réside dans la conduite du changement, au démarrage et tout au long de la vie du projet.

En effet, la mise en place d'un outil à l'échelle du groupe nécessite de faire rentrer les métiers dans l'outil, aussi différents soient-ils. De la propreté au démantèlement nucléaire, des directeurs d'agence aux commerciaux... Il n'est pas simple de faire adhérer tout le monde. Cela revêt pourtant un point crucial dans la réussite du projet.

Ainsi, depuis quelques années, le groupe intègre une personne dédiée au projet CRM et à la conduite du changement.

"Valérie (Bannaire) passe son temps à parcourir la France, à former les nouveaux commerciaux qui arrivent, à s'assurer que tout le monde est bien sur les rails." Stanislas R., Responsable de domaine au sein de la DSI, Onet.

Aujourd'hui, Onet compte plus de 500 utilisateurs du CRM et étudie la possibilité d'élargir les licences à une nouvelle catégorie d'utilisateurs (assistants et assistantes des directeurs d'agence - à même de renseigner les informations clients) en vue d'améliorer la qualité des données renseignées et l'adhésion à l'outil.

"Le plus gros enjeu était de réussir à faire un outil qui soit satisfaisant pour tout le groupe et toute la diversité des métiers. On a des métiers assez similaires sur le service (propreté, accueil, sécurité, etc.), et d'autres très spécifiques comme le démantèlement nucléaire)."

- STANISLAS R.,

Responsable de domaine au sein de la DSI, Onet

Le bilan du projet CRM

Pendant longtemps les utilisateurs ont renseigné de l'information à l'aveugle sans comprendre le sens de l'outil. Mais, grâce aux moyens déployés pour la conduite du changement entre autres, le CRM est devenu un outil incontournable des directions et équipes commerciales.

“C'est obligatoire, à l'échelle de notre groupe, d'avoir un outil qui nous permet de mesurer ce qu'on a dans notre pipe et de savoir qu'on est allé rendre visite à tel ou tel client, qu'on a fait tel ou tel devis...” Stanislas R., Responsable de domaine au sein de la DSI, Onet.

Aujourd'hui les commerciaux utilisent très bien l'outil : ils notent leurs réunions, leurs rendez-vous et ont le réflexe de se référer au CRM pour retrouver l'historique de leurs interactions avec un prospect ou un client.

“Même si nous avons eu des difficultés à embarquer tout le monde au départ, maintenant ça fait 10 ans que nous avons SugarCRM et que tout le monde l'utilise. Pour nous ce projet reste une réussite.”

– STANISLAS R.,
Responsable de domaine au sein de la DSI, Onet



SUGAR PARTNER

Synolia, partenaire historique de SugarCRM en France, aide les entreprises à délivrer la meilleure expérience à leurs clients grâce à une plateforme complète de services et de solutions.

www.synolia.com // sugarcrm@synolia.com

À propos de SugarCRM

SugarCRM propose des solutions logicielles qui aide les équipes de marketing, ventes et services à être le plus efficace possible grâce à une meilleure automatisation, des données de qualité et des informations pointues offrant une vue fiable et en temps réel de chaque client. La plateforme de Sugar offre une technologie de pointe dans les domaines de l'automatisation des ventes, du marketing et du service client, avec un objectif en tête : rendre les tâches difficiles plus faciles. Des milliers d'entreprises dans plus de 120 pays font confiance à Sugar en laissant la plateforme faire le travail. Le siège social de Sugar se trouve dans la baie de San Francisco et l'entreprise est soutenue par Accel-KKR.

Pour plus d'informations sur SugarCRM, consultez le site www.sugarcrm.com/fr.



Let the platform do the work

NORTH AMERICA

LATIN AMERICA

EUROPE

ASIA-PACIFIC