

SYSTAR, éditeur de logiciels, leader mondial sur le marché du BAM (Business Activity Monitoring), choisit CARRENET avec Sugar Professional de SugarCRM pour gérer sa relation client.

Paris (France) – 24 septembre 2007 – D'origine française, Systar est le premier fournisseur mondial de Solutions de BAM destinées aux directions informatiques et métier des grands comptes. Systar réalise un CA de 18.3 millions d'euros (juin 2007). Une centaine de salariés appartient aux Opérations Europe.

Christel Broussous, Chargée de mission CRM pour le Marketing Opérationnel Europe revient sur les origines du projet :

« Le siège et chacune des filiales géraient jusqu'ici leurs contacts de manière autonome à l'aide d'outils aussi variés que : Vente Partner pour le siège à Saint-Cloud ; Siebel pour l'Espagne ; Maximizer, Outlook, Act et Excel pour l'Angleterre ou l'Allemagne.

Avec une croissance forte de l'activité et le renforcement de nos filiales, il fallait trouver une solution commune pour standardiser les processus au niveau européen et partager l'information sur nos cibles. Une première contrainte était d'externaliser l'hébergement de la solution et le support. Une autre était d'offrir l'accès à distance aux utilisateurs et la synchronisation avec leurs outils quotidiens (Outlook, PDA, etc.). Nous voulions par ailleurs tirer profit de l'évolution du marché du CRM et migrer vers un outil plus ouvert, intuitif, rapide d'utilisation, offrant des bénéfices directs aux commerciaux en leur permettant un meilleur suivi et un meilleur rendement de leur activité. »

A l'issue d'une étude de marché, le choix se porte sur Sugar Professional de SugarCRM hébergé par la société CARRENET :

« Nous avons short-listé Salesforce et SugarCRM. Des considérations d'ordre budgétaire (souplesse de la tarification, coût d'abonnement moins élevé) mais aussi la relation de confiance établie avec Carrenet, ont fait la différence. » explique Christel Broussous.

Une fois la décision prise, l'objectif était de mettre en place l'application assez rapidement, et dans l'ensemble des filiales européennes :

« Le projet a démarré concrètement en octobre 2006, avec seulement une ressource non technique à temps partiel coté Systar. En 4 mois, les données de chaque pays ont été migrées, l'outil personnalisé et le déploiement effectué filiale par filiale.

Nous sommes aujourd'hui satisfaits de ce choix. Parmi les bonnes surprises : le respect des délais de mise en service, la bonne acceptation de l'outil et la prise en main rapide, la performance de la synchronisation avec Outlook ainsi que des temps d'accès et de traitement tout à fait corrects. » conclut Christel Broussous.

A propos de CARRENET

CARRENET est spécialiste depuis janvier 2004 des solutions CRM (Customer Relationship Management : Gestion de la Relation Client) disponibles en ligne (accès à partir d'un navigateur web) et sur abonnement. CARRENET est une SAS (Société par Actions Simplifiées) au capital de 50.000 Euros basée à Paris ; elle est détenue par ses 7 associés, tous issus de sociétés en rapport avec les technologies du CRM, l'Internet ou le multimédia.

A propos de Systar

Systar est le premier fournisseur mondial de Solutions de Business Activity Monitoring (BAM) destinées tant aux directions informatiques qu'aux directions métier. Son offre BAM se compose de quatre solutions, BusinessVision, ServiceVision, WideVision et OmniVision qui permettent aux entreprises d'atteindre l'excellence opérationnelle par le pilotage de leurs processus critiques, la maîtrise des risques et la réduction des coûts.

Avec près de 180 clients dans le monde, dont 8 des 10 premières banques internationales, Systar est considéré aux yeux de nombre d'experts comme une référence incontournable sur le marché du BAM. Entreprise cotée sur Euronext (ISIN : FR0000052854 (SAR)), Systar bénéficie d'une présence internationale aux Etats-Unis et en Europe.

A propos de SugarCRM

SugarCRM est le premier éditeur mondial de solutions commerciales Open Source de gestion de la relation client (GRC). Répondant aux besoins des entreprises de toutes tailles, les solutions Sugar s'adaptent facilement à tous types d'environnement métier et constituent une alternative souple et économique aux applications propriétaires. L'architecture Open Source de SugarCRM permet aux entreprises de faire évoluer et d'intégrer plus aisément leurs processus clients, l'objectif associé étant d'entretenir et de développer des relations clients encore plus profitables. SugarCRM propose différentes options de déploiement – à la demande, sur site, appliances dédiées – pour mieux s'adapter aux besoins spécifiques de ses clients en termes de sécurité, d'intégration et de configuration.