

## Etude de cas | La solution Carrenet consolide les fondations de l'activité d'Athis Conseil

**Athis Conseil, dont le rôle consiste à intervenir auprès de clients dans le cadre d'un sinistre touchant leurs bâtiments pour préconiser et encadrer la réalisation des réparations, s'est retrouvée elle-même submergée de dossiers clients liés au développement d'une activité spécialisée sur les catastrophes naturelles et sécheresse. Comment centraliser l'information client et l'ensemble des pièces administratives, alors que les intervenants sont éparpillés partout en France ? Nanda Norodom, directrice administrative et financière de Athis Conseil, s'est improvisée chef de projet et nous explique la mise en place de la solution Carrenet.**

Le bureau d'études techniques Athis Conseil développe des activités de conseil en ingénierie et en génie civil pour les bâtiments dont les structures ont été sinistrées. Cela concerne donc tout ce qui compose l'ossature du bâtiment, à savoir les fondations, les murs, la toiture, les charpentes. La société prend en charge l'intervention sur le lieu du sinistre, propose ses préconisations de réparation, et gère le suivi des réparations, ainsi que les entreprises qui s'en chargent. Cette petite structure qui compte seulement cinq salariés, gère toutefois des ingénieurs conseillers mandatés selon les projets, dont les missions consistent à se déplacer sur le lieu du sinistre pour apporter leur expertise. Athis Conseil est basé à Paris et dispose de deux autres centres d'activité, en Vendée et dans les Bouches du Rhône, qui concentrent la plus grande partie de la clientèle.



### Le besoin de s'équiper d'une nouvelle solution



Cependant, une activité spécifique liée aux catastrophes naturelles et sécheresse a été développée commercialement depuis près d'un an et demi et concerne la France entière : « les clients attendaient des arrêtés ministériels pour pouvoir prétendre à une indemnisation liée aux dégâts causés par une catastrophe naturelle ou la sécheresse. Ces arrêtés ont été rendus publics fin août 2004, ce qui a représenté, de notre côté, un volume de 500 dossiers à traiter dès septembre, mais les effectifs étaient restreints et il ne nous était pas possible d'ouvrir un bureau par département » explique Nanda Norodom, Directrice Administrative et Financière de Athis Conseil.

Cette très grande affluence de dossiers a révélé dans la société l'obsolescence du système utilisé jusqu'alors et la nécessité d'organiser une gestion différente des documents administratifs : « j'avais créé une base de données avec Filemaker pour gérer et stocker l'ensemble des dossiers. Cependant, nous avions des devis, des correspondances archivées au format papier, des plans sous Autocad, des photos en PDF, le tout éparpillé entre les différents sites et intervenants de la société... Avec l'explosion de l'activité liée aux catastrophes naturelles, il devenait primordial de constituer des dossiers à jour sur la partie expertise technique, mais également d'un point de vue administratif, car des critères administratifs et légaux sont nécessaires pour obtenir une indemnisation par l'assurance. Force a été de constater, sur la fin de l'année 2004, que cela n'était plus tenable, nous avions la tête sous l'eau » se souvient la chef de projet.

Nanda Norodom a alors commencé à élaborer un cahier des charges visant à lister les besoins de gestion concrète de ces dossiers clients pour mieux cerner les objectifs que l'entreprise attendait d'une nouvelle solution. « Il était devenu impératif que chaque intervenant ait en temps réel un accès actualisé au dossier client. Il nous fallait également une solution qui prenne en charge la vie du dossier, tels que les courriers clients, les échanges avec les experts de l'assureur... Nous voulions un outil qui réduise les pertes de temps et les coûts d'envoi des plans à acheminer à l'expert, ou des pièces manquantes, les multiples devis, et également les coûts de stockage » détaille notre interlocutrice.

### Un projet rapide, conclu avec Carrenet

Par pure coïncidence, Athis Conseil a été démarchée par Carrenet fin février 2005, au moment où Nanda Norodom réfléchissait à la mise en place d'une solution de gestion de ces dossiers clients. « J'ai eu le sentiment que Carrenet comprenait très bien notre demande, et même si la solution standard qui nous était proposée demandait d'être quelque peu adaptée à nos besoins, la plupart de nos attentes semblaient couvertes pour un coût extrêmement raisonnable » explique la directrice administrative et financière. De plus, fonctionnant en mode Web, la solution correspondait parfaitement à la façon de travailler d'Athis Conseil, dont les ingénieurs se déplacent partout en France. « Carrenet est une petite structure comme nous, ce qui nous donne l'impression qu'ils sont plus proches des nos besoins, qu'ils comprennent que l'on puisse ne disposer que d'un petit budget et que la réactivité est indispensable » estime notre interlocutrice.



Suite à ce démarchage, Nanda Norodom est allée chez Carrenet pour savoir concrètement à quoi ressemblait leur solution, ses fonctionnalités, son mode de fonctionnement. « L'ergonomie de cette solution est vraiment très simple, ce qui la rend très proche de n'importe quel outil bureautique, ou de messagerie. Les utilisateurs n'ont qu'à remplir des champs ou joindre des fichiers, ce qui n'est pas compliqué » affirme la directrice administrative et financière.

Recevant une proposition descriptive très satisfaisante dans les 48 heures suivant l'entretien et la présentation, Nanda Norodom n'a pas comparé cette offre à celle de la concurrence. Dès début mars 2005, Athis Conseil s'est donc occupé de rassembler l'ensemble de l'historique à intégrer, tels que les fichiers Excel, les données de la base sous format DVD pour les transmettre à Carrenet. Une fois les données basculées sur la solution, Carrenet a pris en charge la mise en place du serveur CRM et son paramétrage en fonction des besoins de la société. Les délais annoncés de 10 jours de développement de l'outil de CRM ont été tenus, la solution fonctionnant mi-mars.

## Une appropriation de l'outil sans difficulté

« En ce qui concerne la formation des utilisateurs, c'est moi-même qui m'en suis chargé. Comme nous ne disposons que de peu de temps, je l'ai réalisée par téléphone, ce qui témoigne également que l'outil est réellement simple » confie la chef de projet, qui dorénavant s'occupe, en plus de ses fonctions, de l'administration de l'outil : « nous avons réalisé une réunion avec Carrenet pour me former sur la partie administration qui ne nécessite aucune connaissance en informatique. Cela m'a donné l'occasion de faire quelques réajustements comme l'ajout d'un bouton pour réaliser telle ou telle action » détaille Nanda Norodom. Les utilisateurs de la solution, à savoir une dizaine d'ingénieurs conseil, n'ont, semble-t-il, pas été réfractaires à la mise en place d'une telle solution d'entreprise. « La plus grande difficulté rencontrée lors de notre projet ne tient pas à Carrenet. Il s'agit principalement de la récupération des données et de tous les documents clients, qui nous a pris quasiment une semaine. Nous avons numérisé des milliers de pages, avec au total 100 Mo de documents ainsi repris dans la solution » se souvient la directrice administrative et financière. Athis Conseil bénéficie d'une d'assistance par e-mail inclus dans le contrat : « nous n'avons pas pris l'option support téléphonique. Sur ce point également il faut préciser que Carrenet tient ses engagements en matière de qualité de ses services. Lorsque j'ai envoyé des questions par mail au tout début de la prise en main de l'outil, j'ai obtenu des réponses dans les deux heures » explique Nanda Norodom.

## Une gestion des dossiers clients grandement facilitée

La solution Carrenet mise en place permet à tous les utilisateurs de consulter les agendas de tous les intervenants référencés. « La gestion de l'agenda et des rendez-vous constitue un point extrêmement important, car nous ne sommes plus confrontés à des problèmes d'oublis de rendez-vous ou de prises de rendez-vous qui n'étaient pas transmises par les secrétaires, etc. Les consultants peuvent dorénavant se connecter à la solution de l'hôtel, ce qui permet même parfois de trouver un remplaçant à la dernière minute en cas d'empêchement » souligne la chef de projet.

Une gestion des droits d'accès permet à tous une consultation de la base clients et à certains des possibilités de modification pour attacher des documents et l'alimenter régulièrement en fonction des rendez-vous. La consultation des informations dans la base permet de naviguer dans les données par n'importe quel onglet, qu'il s'agisse des fiches clients, des documents, des contacts ou des activités...

La fiche client contient un descriptif du sinistre avec les coordonnées, la référence, le lieu du sinistre. Un onglet « activité » recense les tâches à effectuer associées au client tel que l'envoi d'une facture, un appel téléphonique, les rendez-vous fixés dans l'agenda... Le menu « contact » offre la possibilité de lier un prestataire extérieur comme l'expert de l'assurance ou l'entreprise qui intervient pour les travaux réalisés. Enfin, la partie « documents » propose une liste de tous les éléments enregistrés en fonction d'une nomenclature définie pour les différents types de documents : cela comprend des documents administratifs ou la correspondance entre Athis et le client.

« La solution accepte une taille des documents jusqu'à 4 Mo maximum, ce qui est confortable pour nous, car cela ne nous oblige pas à scinder les documents, ce qui nous ferait perdre en termes d'ergonomie lors de la consultation des documents » précise Nanda Norodom.

## Une offre satisfaisante et suffisante pour l'instant

L'offre Carrenet semble convenir à Athis Conseil qui estime ce modèle locatif comme particulièrement approprié aux besoins des PME-PMI : « nous payons la solution au mois en fonction du nombre d'utilisateurs et de mégas d'espace disponible, de l'ordre de 50 mégas. Cela nous coûterait beaucoup plus cher de l'héberger en interne. L'accès en extranet permet de tout stocker, de gérer la sécurité et nous offre la possibilité de faire des extractions » explique Nanda Norodom. Athis Conseil ne prévoit pour l'instant pas d'évolution à court terme, un certain nombre de fonctionnalités proposées n'étant pas utilisées pour l'instant : « Carrenet propose par exemple des modules permettant d'établir des statistiques sur l'activité, mais je trouve que ces fonctions sont plutôt orientées en direction de la gestion commerciale. Nous n'en éprouvons pas encore le besoin » conclut notre interlocutrice.

Solveig Emerard-Jammes

06/06/2005

Source :

<http://www.relationclient.net>

Document réservé à l'usage exclusif du lecteur. Reproduction même partielle de tout ou partie de cet article strictement interdite, sauf accord préalable écrit de l'éditeur.