

## CEFI ACTION remplace sa solution CRM pour plus de réactivité et de sécurité

« Nous avons fait le choix de YellowBox CRM sur un marché très concurrentiel pour sa puissance de paramétrage et sa capacité d'administration par nos propres soins »

Christian COLLINET, Directeur Commercial



### CEFI ACTION - réducteur de bases foncières depuis 1996

CEFI ACTION existe depuis 20 ans et son unique activité est de trouver des économies sur la taxation foncière très complexe des entreprises industrielles ou commerciales. Ce marché de niche voit néanmoins de nombreux concurrents mais le plus souvent non spécialisés.

L'entreprise engage des ressources humaines importantes et le modèle économique choisi nécessite une trésorerie solide et une démarche commerciale vitale. En effet, l'entreprise est rémunérée sur le résultat de ses actions et sans aucune récurance.

### Une activité qui nécessite le développement d'un portefeuille d'affaires important

CEFI ACTION entretient une base de données prospects de plusieurs milliers d'entreprises. Cette base de données est travaillée

par un plateau d'appels de 5 personnes à raison de 60 à 70 appels jours pour prendre des rendez-vous. L'entreprise n'a pas souhaité externaliser ce service et la faiblesse du turnover est un gage de qualité. « L'expertise de notre plateau d'appel nous différencie réellement des plateaux externalisés puisque nos prospects ont face à eux des interlocuteurs maîtrisant leur sujet avec lesquels ils peuvent engager un échange fructueux » précise Christian COLLINET - Directeur Commercial de CEFI ACTION. Les tableaux de bord permettent ainsi de suivre le nombre d'actions faites pour assurer un volume minimum de portefeuille d'affaires.

### La base de données prospects, le cœur de la démarche de CEFI ACTION

Pour mener de telles actions de phoning, la base de données de CEFI ACTION est au cœur du dispositif. Elle contient près de 40 000 fiches sociétés, 170 000 contacts et environ 400 000 actions, fruit d'un travail de très nombreuses années.

Le calcul de la taxe foncière repose à la fois sur des données structurelles, locales et historiques qu'il est nécessaire de conserver et qui sert de base au travail de CEFI ACTION.



#### FOCUS

**Société :** CEFI ACTION

**Secteur :** Optimisation fiscale

#### Les chiffres clés :

- 20 personnes
- Siège social à Paris
- 6 opérateurs de prospection
- 70 appels jours, 400 rendez-vous par an

**Besoin :** remplacement d'un outil vieillissant et propriétaire

#### Solution :

- YellowBox CRM



### **Le changement de l'outil CRM, une étape cruciale et des attentes claires**

La base de données CRM était intégrée à un système propriétaire dont la pérennité mettait en danger l'entreprise et ne permettait pas la mise à jour permanente des données ainsi que leur nature. Au-delà de la pérennité de la plateforme, la souplesse d'adaptation et l'autonomie dans la gestion de l'outil étaient des éléments prioritaires dans le choix de la solution. « *Il nous fallait reprendre le contrôle de notre outil et profiter de cette occasion pour renforcer nos critères de ciblage. La législation évoluant en permanence, la solution CRM devait être suffisamment agile pour faire évoluer le modèle de données et intégrer rapidement de nouveaux critères de segmentation essentiels à nos actions de prospection* » précise Christian COLLINET.

Après une phase de recherche de solutions potentielles sur internet, CEFI ACTION fait le choix de YellowBox CRM. « *Après investigation, YellowBox CRM s'est imposée comme la solution la plus paramétrable et la plus souple de façon autonome* » indique Monsieur COLLINET. CEFI ACTION est une PME. L'absence de Responsable Informatique était aussi un élément déterminant dans le choix de la solution. L'entreprise devait pouvoir faire évoluer son application sur des besoins parfois très simples sans se lancer dans des développements complexes.

### **Des objectifs rapidement atteints**

L'équipe projet composée du Directeur Commercial et d'une collaboratrice de l'ADV portent le projet. Ils sont accompagnés par un chef de projet de DIMO Software pour accélérer la mise en œuvre tout en s'imprégnant du fonctionnement et des possibilités de l'application. « *Nous savions*

*parfaitement ce que nous voulions faire et l'accompagnement s'est révélé nécessaire et très pertinent pour répondre à nos attentes : une bascule rapide et fiable de nos historiques très volumineux dans le nouveau système et une prise en main efficace de l'administration ainsi que de son utilisation* ».

Après une décision en décembre et la formation en janvier, l'outil a été déployé en février pour une utilisation opérationnelle en mars de la même année, soit trois mois après la contractualisation avec DIMO Software. L'objectif était très ambitieux mais il a été tenu.

### **Les raisons du succès**

Le déploiement de YellowBox CRM a permis de répondre dans les délais impartis à quatre enjeux majeurs :

- Amélioration de la réactivité des équipes parfois pénalisées par un outil propriétaire et vieillissant
- Enrichissement des critères de segmentation
- Développement de la visibilité de l'entreprise auprès de ses prospects
- Pérennité du système d'information

« *Un an après, les performances sont déjà bien au-delà de celles de l'ancien système utilisé par CEFI ACTION* » conclue Christian COLLINET.