

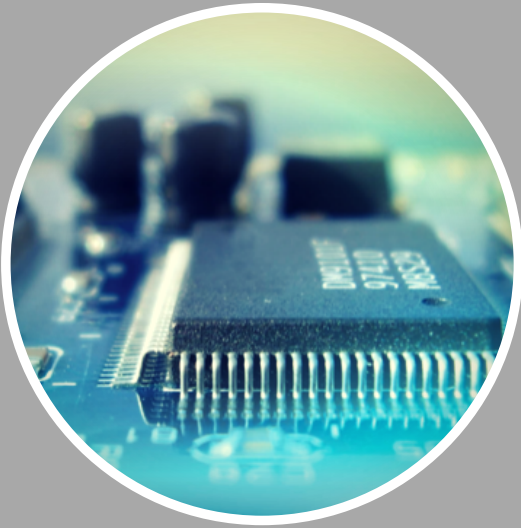
TEMOIGNAGE CLIENT

SAGE CRM / SAGE 100



TIL TECHNOLOGIES

Constructeur français implanté à Aix-en-Provence depuis 1988, TIL TECHNOLOGIES conçoit, fabrique et commercialise des systèmes de sécurité électronique pour les bâtiments : contrôle d'accès, détection intrusion, vidéosurveillance et gestion technique. Présente sur toute la France et avec Avec 3500 sites installés, ses solutions sont aujourd'hui présentes chez de nombreux clients nationaux (SNCF, LA POSTE, EDF, AXA, DCN...) et dans des bâtiments prestigieux comme la Tour First à la Défense, le nouveau Stade Vélodrome,



LE CONTEXTE

Spécialisée dans la construction de systèmes de sécurité et de contrôle d'accès, la société Til Technologies est soucieuse d'optimiser le suivi de sa prospection client en avant-vente tout en améliorant, en après vente, son service client et les prestations proposés au travers de sa hotline. Dans ce contexte, Til Technologies s'est mis en quête d'une solution de gestion de la relation client susceptible de répondre à ses enjeux.

**AMELIORER SA
PROSPECTION EN
AVANT-VENTE ET
RENFORCER LA
QUALITE DES
PRESTATIONS
PAR SON
SERVICE APRES-
VENTE.**

**"HESPERIA
INFORMATIQUE
ETAIT
EGALEMENT
POUR NOUS UN
CRITERE DE
CHOIX
IMPORTANT"**

LA SOLUTION - SAGE CRM

"Au-delà de ses fonctionnalités, nous avons aussi choisi Sage CRM au regard de son intégration avec les solutions Sage Comptabilité et Sage Gestion Commerciale que nous avons déjà, précise Laetitia Guelin. La proximité du partenaire Sage Hesperia Informatique était également pour nous un critère de choix important car nous souhaitions paramétrer le logiciel en fonction de nos spécificités métiers. Enfin, le prix de Sage CRM a fini de conforter notre choix." Une fois le logiciel choisi,

TIL TECHNOLOGIES GAGNE EN QUALITE DE SERVICES AVEC SAGE CRM



LE RESULTAT

UNE GESTION DES APPELS ENTRANT OPTIMISÉE

Le **module tickets par société** et par site, paramétré par Hesperia Informatique permet désormais à Til Technologies d'identifier très précisément les appels entrants. "Notre service hot-line par la gestion des tickets connaît l'évolution des sites de nos clients, indique Laetitia Guelin. Il connaît également le niveau d'expertise de l'appelant, formé ou non sur nos produits ; il peut ainsi adapter son discours garantissant un service client optimal."



UN SUIVI DES PLANNINGS PLUS EFFICACE

A partir de Sage CRM, Til Technologies a amélioré la gestion des plannings de ses commerciaux. "Rendez-vous, rappels, historiques des échanges avec les prospects en avant-vente et les clients en après-vente, sont autant de fonctionnalités offertes par Sage CRM et qui permettent à nos commerciaux de disposer d'un suivi précis sur l'avancée de leurs prospections et de leur relation avec les clients. Autre avantage important, toutes ces informations sont désormais partageables entre les différents collaborateurs de Til Technologies : à la production, à l'administration des ventes..."

"AVEC SAGE CRM ET L'HOMOGENEISATION DE L'ENSEMBLE DE NOTRE SYSTEME D'INFORMATION, NOUS AVONS AINSI GAGNE EN EFFICACITE GRACE AU PARTAGE ET A LA SYNTHESE DES INFORMATIONS AINSI QUE DANS LA QUALITE DE SERVICES QUE NOUS DELIVRONS A NOS CLIENTS ",

Hesperia
INFORMATIQUE GESTION

2, rue Odette Jasse 13015 Marseille –

Tél. : 04 91 63 71 90 – Fax. : 04 91 64 26 64

<http://www.hesperia.fr>