



Témoignage client

Handynamic - Vente et location de véhicule accessibles aux personnes à mobilité réduite

L'ENTREPRISE

Handynamic est une entreprise spécialisée dans la vente, l'achat, et la location de voitures neuves et d'occasion pour personnes à mobilité réduite, qui développe depuis 2007 la plus large gamme de voitures accessibles en fauteuil roulant en France. En tant que spécialiste, Handynamic propose également des conseils personnalisés afin d'aider ses clients à choisir la voiture aménagée handicap qui correspond le mieux à leurs besoins. Entreprise innovante, elle propose tous les ans plusieurs nouveaux véhicules, à l'image du camping-car accessible en fauteuil roulant lancé en 2013.

Handynamic développe un véritable service client avec Sage CRM

Pour Handynamic, la gestion de la relation client est importante car le cycle de vente est très long, et les commerciaux dispatchés sur les agences de Lille, Lourdes, Lyon et Marseille, traitent chaque jour plus d'une dizaine de demandes. Dès le démarrage de l'activité, Handynamic a été confronté au cumul exponentiel des informations et la forte demande des clients les ont poussés à créer une base de données sur un tableur Excel qui a vite montré ses limites comme nous l'explique Antoine Delbecque, responsable marketing chez Handynamic. « *Il devenait compliqué pour nous de remplir des fiches clients très pertinentes sur ce fichier. Ce tableau n'était pas non plus très efficace pour le partage de l'information, et nous a vite poussés à investir dans une vraie solution de CRM* ».

En partenariat avec Ateja

Après quelques recherches, la solution Sage CRM s'est rapidement imposée comme la solution idéale de gestion de la relation client. « La qualité des logiciels Sage n'est plus à faire, et c'est cette expérience et ce côté professionnel qui nous a convaincu. » Handynamic avait également pour projet d'intégrer plusieurs logiciels (comptabilité, gestion, ...) dans le futur, et Sage CRM s'interface très bien avec toutes sortes de logiciels, c'est l'une des raisons pour lesquelles nous avons conjointement opté pour Sage CRM.

« Nous avons été très bien accompagnés par l'équipe d'Ateja pour le déploiement et surtout la personnalisation de Sage CRM. Encore aujourd'hui, nous avons régulièrement des demandes spécifiques pour adapter le logiciel aux spécificités de nos métiers. Ces évolutions sont toujours bien réalisées, ce qui permet d'améliorer l'utilisation de l'outil dans le quotidien de tous nos collaborateurs. » Antoine Delbecque.



« Très concrètement, nous avons pu mettre en place des relances ciblées de clients, la gestion d'un opt-in pour notre newsletter, ou encore la segmentation pour nos communication web et notamment l'e-mailing. »

Beaucoup plus complet qu'un simple tableur, Sage CRM permet de simplifier la base de données et facilite la recherche, le partage et l'accès aux informations. Le CRM permet aux équipes marketing et commerciales de retrouver rapidement les informations liées aux clients (emails, date et objet de l'appel précédant, équipement) même lorsque le premier contact date de plusieurs mois, de réduire le temps d'attente (devis, renseignements), de segmenter les clients afin d'adapter le canal de communication (email, phoning) et le message à chaque cible spécifique, mais aussi de gagner du temps dans la réalisation des tâches grâce aux fonctions d'automatisation. Les équipes Handynamic ont donc gagné en réactivité et peuvent se concentrer sur le cœur de l'entreprise : les clients.

A propos d'Ateja

Créée en 2012, Ateja est une société spécialisée dans l'intégration de solutions logicielles de gestion de la relation client (CRM) et le développement de plug in associés. En choisissant de centrer son activité sur la gestion de la relation client, Ateja se donne les moyens d'être toujours plus performante dans ce domaine. Nous pouvons ainsi accompagner nos clients tout au long de leur projet CRM en assurant le déploiement Sage CRM ainsi que la maintenance (conseils et assistance). Partenaire certifié **Sage CRM**, nous mettons en œuvre nos compétences dans des projets de toutes tailles et dans tous secteurs d'activités dans le but d'optimiser les activités quotidiennes de l'entreprise et de vous aider à améliorer vos résultats.

A propos de Sage

Fournisseur leader de solutions de gestion des entreprises pour les PME, Sage regroupe plus de 6 millions de clients dans le monde. Implanté dans 70 pays, plus de 12 000 organisations utilisent quotidiennement le logiciel primé Sage CRM pour gérer les activités de leurs services marketing, ventes et services clients. Chaque jour, Sage CRM les aide à trouver de nouveaux clients, à conclure des ventes plus rapidement ou à construire des relations durables et profitables.

