

## Étude de cas : Intégration CRM à la plateforme client

Le Centre de transfert d'entreprise du Québec (CTEQ) offre un service pour les entrepreneurs désirant céder ou reprendre une entreprise au Québec. Depuis sa création en 2014, le CTEQ, organisme à but non lucratif, a accompagné plus de 11 000 entrepreneurs, cédants et repreneurs d'entreprises partout à travers le Québec. En fait, le CTEQ est devenu un siège de rassemblement pour gens d'affaires dans le milieu du transfert d'entreprises. En effet, le CTEQ agit de concert avec différents joueurs des milieux politiques et économiques dans chacune des 17 régions administratives du Québec. L'organisme cherche constamment à offrir à sa clientèle une qualité de service hors pair, des formations innovantes et des outils favorisant une plus grande autonomie pour la recherche, la formation et la préparation de projets.

Dans le cas à l'étude, le CTEQ souhaitait offrir de nouvelles fonctionnalités pour les clients qu'il accompagne, en plus de leur donner plus d'autonomie pour l'utilisation de celles-ci. De plus, on voulait également bonifier la plateforme INDEX, dédiée à l'utilisation des clients accompagnés, en y incluant l'automatisation des processus, la possibilité pour le client de collaborer avec un conseiller, ainsi que d'offrir plus d'outils à l'usage des clients.

### Les défis du CTEQ sur la performance du CRM

Le CTEQ utilisait une plateforme destinée à favoriser le maillage des entreprises et stimuler les opportunités régionales entre cédants et repreneurs d'entreprises. Il était toutefois devenu nécessaire d'améliorer cette plateforme afin de la rendre optimale pour accueillir différents processus clients, une meilleure gestion des profils, un accès facile pour les utilisateurs, la sécurité des données et l'ajout de fonctionnalités pour les clients, tout en l'intégrant à l'outil principal, le CRM utilisé par le CTEQ.

### Le choix de PLANCO par le CTEQ

Depuis son tout premier mandat avec le CTEQ, PLANCO s'était démarqué par sa familiarité avec le modèle et les processus d'affaires du CTEQ. Par ailleurs, PLANCO avait toujours su répondre aux besoins et attentes de son client. C'est pourquoi l'entreprise était bien positionnée, avec sa proposition axée sur l'efficacité et sur le modèle d'affaires en place, pour procéder à l'intégration des systèmes.

## La solution proposée par PLANCO

L'approche qu'a utilisée PLANCO pour la mise en œuvre de ce projet comportait plusieurs volets, à commencer par la conversion des données, suivie de la gestion du changement pour les utilisateurs et pour les clients externes de l'organisation. La méthodologie Agile *user story* a été utilisée pour évaluer l'envergure du projet et prioriser les livrables. Cette approche, basée sur des cas d'utilisation, permettait de se positionner en usager désirant accomplir une action via les systèmes du CTEQ, et d'identifier l'architecture des fonctionnalités pour en planifier le développement selon les priorités et les bénéfices.

**Solution proposée pour les usagers du CTEQ** : une formation fut mise en place pour permettre aux usagers d'identifier les changements à la plateforme externe des clients, ainsi que de se familiariser avec le nouveau processus de travail.

**Solution proposée pour les clients externes** : l'élaboration d'une FAQ, ainsi que de plusieurs fonctionnalités permettant aux clients externes de gérer leur compte et les données visibles de leur fiche. De plus, il leur était maintenant possible d'interagir avec les conseillers du CTEQ.

## Les résultats obtenus par PLANCO pour le CTEQ

Une fois l'intégration accomplie, tous les groupes d'utilisateurs étaient en mesure de constater les améliorations et l'ajout de fonctionnalités à la plateforme INDEX.

### Les bénéfices de l'intégration CRM à la plateforme client :

- **Pour le CTEQ** : La standardisation des données et la simplification des processus de travail pour tous les rôles. Cela a permis d'augmenter l'efficacité de la plateforme et de rendre visible aux clients externes une quantité de données sur son utilisation.
- **Pour les conseillers** : L'élimination de la saisie manuelle des données de clients leur a permis de se concentrer sur le processus de travail de reprenariat.
- **Pour les gestionnaires** : La simplification du processus de contrôle de qualité des données lors de la création de profils et l'automatisation de la facturation.
- **Pour les clients** : La mise en place du paiement en ligne, la possibilité de gérer leur compte client et les outils de recherche.

- **Pour PLANCO :** La satisfaction d'avoir implanté un système intégré et automatisé pour plusieurs acteurs en simultané.

## Conclusion

Au bout de 6 mois de travail, PLANCO et son équipe ont réussi à surmonter les défis de l'intégration CRM pour le CTEQ. Tous les objectifs fixés ont été atteints avec succès, c'est-à-dire :

- l'élimination de la saisie manuelle des données lors de l'inscription;
- la mise en place d'un processus standardisé d'inscription et de facturation en provenance de la plateforme externe vers le CRM et du CRM vers la plateforme client;
- une refonte de la partie visible de la plateforme pour les clients (couleur, ergonomie et fonctionnalités);
- la standardisation du processus de recherche sur la plateforme client;
- l'implantation de plusieurs fonctionnalités dans le but d'automatiser l'interaction entre les clients et les conseillers;
- la conversion de données vers la nouvelle plateforme;
- la mise en place d'un processus de facturation automatisé.

De plus, grâce à l'élimination de la double saisie entre la plateforme et le CRM, des gains en efficacité opérationnelle de 25 à 30 jours de travail par personne ont été réalisés. Ces gains sont estimés à 15 000 \$ annuellement. L'achalandage de la plateforme externe est passé de 300 à 1550 connexions uniques mensuel. Enfin, la mise en place d'un processus de facturation a fait hausser les revenus annuels du CTEQ de 250 000 \$.