

## Étude de cas Implantation de CRM au CTEQ

Le Centre de transfert d'entreprise du Québec 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. Le succès du CTEQ a occasionné une forte croissance, laquelle a rendu nécessaire la standardisation des processus, systèmes, données et usagers sur un outil de travail qui permettrait de soutenir ses besoins actuels et sa croissance potentielle.

Le CTEQ a donc fait appel à PLANCO pour entreprendre les transformations technologiques nécessaires, sans pour autant devoir diminuer la qualité des services à sa clientèle. Les services offerts par PLANCO pour la transformation des processus d'affaires, des technologies et des performances répondaient parfaitement aux besoins du CTEQ.

### Améliorer la performance du CRM

Face à la croissance du CTEQ, il était devenu nécessaire d'augmenter l'efficacité des systèmes en place afin qu'ils soient en mesure de répondre à ces nouvelles exigences, simplifier les tâches de ses conseillers, tout en assurant la saine gestion de l'organisme.

Comme le CTEQ n'emploie que 20 employés, couvre 17 régions administratives et gère 16 000 fiches personnelles, il devenait nécessaire d'arrimer le CRM aux processus existants, d'y ajouter 9 modules et d'effectuer la standardisation opérationnelle des données auprès des usagers. La qualité des données enregistrées était indispensable afin d'obtenir des indicateurs de performance rigoureux. Une fois ces objectifs atteints, l'efficacité opérationnelle s'en trouverait augmentée.

Les technologies à intégrer dans la transformation numérique du CTEQ étaient les suivantes :

- CRM Vtiger;
- PHP;
- Script;
- SQL;
- Agile.

## Le choix de PLANCO pour la transformation numérique du CTEQ

Le CTEQ devait trouver une entreprise spécialisée dans la mise en place de systèmes de gestion d'opérations qui l'accompagnerait dans sa restructuration et dans l'implantation des modules supplémentaires au CRM. Comme PLANCO proposait une stratégie de transformation axée sur les systèmes actuels du CTEQ, le choix allait de soi. De plus, PLANCO a su démontrer sa vaste expérience en accompagnement d'entreprise en transformation numérique ainsi que sa compétence en gestion de projet.

La proposition présentée par PLANCO permettait entre autres de réduire les impacts opérationnels et d'opérer la transformation du CRM en place. Les experts de PLANCO étaient en mesure de gérer tous les aspects de la livraison de projet, d'élaborer une planification axée sur les besoins d'affaires et de retourner un bénéfice le plus rapidement possible vers les opérations.

## Les défis relevés par PLANCO

Les défis à relever par l'équipe de PLANCO incluaient la planification, l'analyse, le développement, l'assurance qualité, la gestion du changement et la formation des utilisateurs. Le but était de standardiser le CRM et les données en fonction des processus d'affaires.

## Les bénéfices attendus par le CTEQ

La standardisation des données était un des bénéfices importants souhaités par le CTEQ, en ce qu'il permettait d'extraire des indicateurs de performance basés sur celles-ci. Ensuite, les utilisateurs devaient acquérir une bonne compréhension des processus et du CRM améliorés. Enfin, ce projet constituait une phase de préparation pour un nouveau modèle d'affaires qui devait éventuellement être implanté.

## Les résultats obtenus par PLANCO

Comme pour tout projet de transformation au sein d'une entreprise ou d'une organisation, il était impératif de comprendre rapidement le modèle d'affaires du client et d'analyser l'état de la situation ainsi que les objectifs à atteindre. Une fois les besoins correctement identifiés, PLANCO a pu présenter sa proposition de transformation, au centre de laquelle figurait l'aspect humain et opérationnel qui caractérise l'approche de PLANCO dans tous ses projets de transformation.

L'amélioration des performances du CRM en place a permis d'extraire des indicateurs de performance basés sur des données tangibles et non sur de l'interprétation. Ce changement représentait 95 % de gain, soit 3 heures de travail au lieu de 70 heures! Ensuite, l'efficacité opérationnelle des conseillers a augmenté de 30 % grâce à la réduction de temps consacré à la saisie de données. On estime que cela représente presque une ressource travaillant à temps plein.

## Conclusion

En seulement 9 mois, le CTEQ bénéficiait d'un CRM amélioré, pouvait dorénavant extraire des indicateurs de performance précis, effectuer une meilleure gestion de ses opérations et réalisait un gain substantiel sur le plan des heures de travail. De plus, tous les utilisateurs avaient reçu la formation nécessaire pour retirer le plein profit de cette transformation.

PLANCO et son équipe de spécialistes en transformation numérique avaient réussi le pari lancé par le CTEQ!