



de gauche à droite: Pierre Alexandre Kablitz (Vitis Life), Pierre Beelèn (Vitis Life) et Valérie Daems (Nerea)

Microsoft Dynamics CRM

Meilleur suivi des activités commerciales et partage de l'information chez l'assureur luxembourgeois Vitis Life grâce à Microsoft Dynamics CRM

“Comment garantir que l'information relative au client est partagée et qu'on ne perdra pas la connaissance associée à un client lorsque, par exemple, un commercial quitte l'entreprise ?”

*Pierre Alexandre Kablitz,
Head of IT, Vitis Life*

Spécialisé dans les assurances-vie individuelles, Vitis Life gère un portefeuille de 2 milliards d'euros d'actifs, ce qui représente plus de 6.000 contrats. Avec une équipe commerciale qui opère principalement à partir de bureaux mobiles à distance, Vitis Life désirait mettre en place un meilleur suivi des activités des commerciaux ainsi qu'un meilleur partage de l'information au sein de l'organisation. Déjà fortement orienté vers la plateforme Microsoft, Vitis Life a décidé d'implémenter Microsoft Dynamics CRM. Conviviale et flexible, la solution devient aujourd'hui la plaque tournante d'un meilleur suivi et d'un partage plus efficace de l'information relative aux clients et aux prospects.

Si la mobilité des équipes commerciales est devenue chose commune grâce à la technologie, dans le secteur financier comme dans de nombreux autres secteurs, il n'en demeure pas moins que cette évolution pose d'autres défis.

Créé en 1995, Vitis Life est un jeune assureur luxembourgeois spécialisé dans les assurances-vie haut de gamme en LPS (Libres Prestations de Services). L'entreprise a connu une belle croissance et gère aujourd'hui plus de 6.000 dossiers-clients. Organisation ouverte, Vitis Life approche clients et prospects d'une part en direct et, d'autre part, via un réseau de distribution dans les différents pays où l'assureur est actif.

Aperçu

pays: Luxembourg, Belgique
secteur: finance

Profil

Vitis Life est spécialisé dans les assurances-vie individuelles et compte 50 employés.

Le défi

Vitis Life désirait coupler un meilleur suivi de l'équipe commerciale mobile à un partage transparent de l'information au sein de l'organisation.

La solution

Déjà familiarisé avec la plateforme Microsoft, Vitis Life a opté pour Microsoft Dynamics CRM - une implémentation menée à bien par Nerea.

Les avantages

- Possibilités de sécurisation et de personnalisation des écrans dans Microsoft Dynamics CRM
- Meilleur contrôle sur les activités des commerciaux pour le management
- Meilleur partage de l'information-client au sein de l'organisation avec intégration au système de back-office
- Accès direct aux contrats et comptes grâce à l'intégration entre Microsoft Dynamics CRM et SharePoint
- Expertise business du partenaire informatique Nerea



Pierre Beelen (Vitis Life)

Pierre Beelen, CFO et COO chez Vitis Life: "Notre atout ? Sans aucun doute la qualité de notre service. Aussi, pour supporter notre activité de conseil, nous disposons d'une équipe de juristes spécialisés dans la législation locale du client."

Equipe commerciale mobile

L'équipe commerciale de Vitis Life est responsable de la prospection et des relations avec les clients existants. Les collaborateurs travaillent principalement à distance et ne sont que rarement au bureau. D'où l'importance, selon le management, d'accorder une attention particulière au partage de la connaissance.

Pierre Alexandre Kablitz, Head of IT chez Vitis Life : "Comment garantir que l'information relative au client est partagée et qu'on ne perdra pas la connaissance associée à un client lorsque, par exemple, un commercial quitte l'entreprise?"

Dans le passé, les commerciaux utilisaient principalement des applications telles qu'Excel et Access, des outils peu adaptés au partage de la connaissance...

En 2012, l'entreprise a décidé de partir à la recherche d'une solution CRM capable de garantir un meilleur suivi des activités de prospection et permettant de mieux tracer tout contact avec les clients.

Le trajet de sélection n'a pas été long et le choix s'est porté sur Microsoft Dynamics CRM. Pierre Alexandre Kablitz : "Comme l'entreprise était déjà fortement orientée Microsoft, le choix de Microsoft Dynamics CRM était évident. Non seulement les utilisateurs étaient déjà familiers avec l'interface Outlook, mais la solution offre en outre une forte capacité de personnalisation et elle est facile à mettre en œuvre."

Impliquer les utilisateurs dès le début

Nerea, partenaire agréé Microsoft Dynamics CRM, s'est chargé de l'intégration du CRM avec Microsoft SharePoint. Dès le début, Vitis Life a tenu à informer, consulter et former les futurs utilisateurs pendant le projet: "L'implication du côté business pendant l'implémentation, avec un accompagnement personnalisé de chaque utilisateur, a contribué au succès de ce projet", souligne Pierre Beelen.

Intégration avec le back-office

Fort d'une expertise business très appréciée, Nerea a mené à bien la première phase de l'implémentation de Microsoft Dynamics CRM chez Vitis Life.

Au-delà de la mobilité de l'équipe commerciale, c'est surtout l'intégration de Microsoft Dynamics CRM avec le back-office (une application développée



Plus d'informations sur Vitis
Life?

www.vitislife.com

VITISLIFE
inspired wealth insurance

Désirez-vous plus d'informations
sur les produits et services de
Nerea?

www.nerea.com
contact@nerea.com



Pierre Alexandre Kablitz (Vitis Life)

sur mesure en .Net) qui offre une réelle valeur ajoutée, comme l'explique Pierre Beelen : "L'intégration a permis de décharger l'équipe back-office, puisque les commerciaux peuvent aujourd'hui accéder eux-mêmes à des informations sur les clients à partir de leur CRM."

Nerea a également intégré le portail SharePoint avec Microsoft Dynamics CRM, permettant aux commerciaux d'accéder à des documents importants (contrats, comptes rendus de visites,...) directement à partir de la fiche client dans l'application CRM.

Sécurisation et personnalisation

La sécurisation de l'information est un thème qui mérite une attention particulière dans le secteur financier. Chaque utilisateur accède ainsi au CRM via le réseau sécurisé HTTPS de Vitis Life.

Au-delà de la sécurité du réseau, Pierre Alexandre Kablitz apprécie les possibilités de sécurisation qu'offre Microsoft Dynamics CRM au niveau de l'utilisateur individuel : «Tout le monde ne peut pas accéder aux mêmes données-clients par exemple. Microsoft Dynamics CRM s'avère particulièrement flexible pour définir les droits d'accès au niveau individuel. »

Pour ce même utilisateur, l'environnement de travail quotidien de Microsoft Dynamics CRM n'est rien d'autre qu'Outlook - un atout unique qu'aucune autre solution ne peut offrir, selon Pierre Alexandre Kablitz.

A cela s'ajoute le fait que chaque utilisateur peut personnaliser ses propres écrans pour, par exemple, faciliter des recherches fréquentes ou même créer ses propres tableaux de bord.

Mission accomplie

"Mission accomplie. Microsoft Dynamics CRM et Nerea nous ont permis de réaliser notre objectif, qui était de parvenir à un meilleur suivi de l'équipe commerciale avec un outil CRM convivial et flexible", conclut Pierre Beelen.

