

IDENTIFICATION

Dénomination sociale : Scotts France (groupe Monsanto)

Tél : 04 76 84 60 60

E-mail : jean-pierre.mille@scotts.com

Site internet : <http://www.scotts.com>



CONTACT

Nom : MILLE Jean-Pierre

Fonction : Responsable Service Consommateurs et Formation

ACTIVITE

Nature : Fabrication et commercialisation de produits phytosanitaires pour traitement des jardins

Siège social français

ORGANISATION

Effectif total : 150 personnes

3 sites en France – 1 centre administratif à Ecully (69) et 2 unités de production (Normandie & Valenciennes).

Organisation interne : Centre administratif et financier – Siège social.

DOMAINE D'APPLICATION DE LA SOLUTION

Gestion du service consommateurs.

PROBLEMATIQUE

Utilisateur d'une solution de CRM vieillissante non maintenue devenue instable, l'évolution vers la version actuelle engendrait des coûts financiers non-négligeables, et ne permettait pas une évolution ouverte de l'outil vers les besoins spécifiques de l'Entreprise.

« *Nous avions besoin d'un outil qui nous corresponde, et en restant avec le même éditeur, nous replongions dans les mêmes travers que par le passé avec une solution formatée du commerce* » confie Jean-Pierre MILLE.

De plus, une grande réticence de la DSI vis-à-vis de la bande passante remettait en cause l'utilisation d'une solution externalisée.

SOLUTION

« *Nous avons longuement débattu en interne entre une solution du marché et un outil groupe de notre maison mère américaine... Nous avons sélectionné l'offre [re]Source d'ISI Développement parce qu'elle semblait apporter la souplesse attendue, et qu'elle répondait ligne à ligne à notre cahier des charges* » reprend Jean-Pierre MILLE.

La mise en place de [re]Source s'est déroulée rapidement suivant le planning client :

En 1 mois, traduction du cahier des charges en paramétrages, étapes de validation passées avec brio, mise en pré-production et réception client étaient bouclées.

SPECIFICITES

La solution est entièrement externalisée, le client fonctionne en mode ASP. La liaison avec le serveur s'effectue au travers de la liaison internet « corporate » de Scotts.

- ° Hébergement dans un datacenter
- ° Haute disponibilité du serveur et de l'application
- ° Fiabilité des transmissions
- ° Sécurisation des données

RESULTATS

La totalité du service consommateurs utilise [re]Source.

La souplesse de [re]Source permet de traiter efficacement les appels clients, en automatisant toutes les tâches associées (réponses par mail ou courriers, rappels téléphoniques, ...).

Les tableaux de bord et reportings permettent un suivi précis non seulement de l'activité du service, mais offrent un retour d'information précieux au service marketing et commercial.

« *ISI DEVELOPPEMENT a su démontrer à tous et toutes que [re]Source était largement à la hauteur des produits connus du marché* » ponctue Jean-Pierre MILLE.