



CAS D'USAGE

SITA

SITA est le leader mondial des solutions de communication pour les aéroports et les compagnies aériennes. SITA est présente dans le monde entier et son réseau couvre 95% de toutes les destinations internationales.

L'expertise de SITA concerne le management global des systèmes de communication, des infrastructures aux services, les services autour du management des compagnies aériennes : opérations concernant les bagages, les passagers, les avions, les vols. Quelques chiffres clés :

\$ 1,8 Mds de chiffre d'affaires

4 500 collaborateurs dans le monde

2 800 clients

**SALESFORCE
EQUIPE LES VENTES
ET LE MARKETING
DE SITA**

**POURQUOI
SALESFORCE ?**

**CONTRIBUTION
D'APSYNERGY AU
PROJET
SALESFORCE**

APSYNERGY

Partenaire de la Fondation
Salesforce



www.apsynergy.com



SALESFORCE EQUIPE LES VENTES ET LE MARKETING DE SITA

POURQUOI SALESFORCE ?

CONTRIBUTION D'APSYNERGY AU PROJET SALESFORCE

SALESFORCE EQUIPE LES VENTES ET LE MARKETING DE SITA
L'objectif de SITA est de faciliter la collaboration nécessaire autour des opportunités commerciales complexes. Ces opportunités font intervenir des personnes de la vente, de la finance, des opérations et du juridique. Doter ces personnes d'un outil de gestion des opportunités collaboratif est un des meilleurs moyens pour faciliter leur travail. Grâce à Salesforce.com®, SITA est parvenu à améliorer la qualité des opportunités converties en nouveaux contrats. Salesforce a permis une meilleure gestion des opportunités et a rendu l'organisation capable de mieux les qualifier pour pouvoir se concentrer sur les contrats présentant la meilleure rentabilité.

POURQUOI SALESFORCE?

Par ailleurs, se posait la question de la pérennité du CRM de SITA. Le CRM était une application développée en interne qui devenait difficile à maintenir dans le temps. Le choix d'une solution SaaS garantit à SITA de bénéficier de la maintenance de la solution et de l'évolution proposée par Salesforce.

En plus de la solution CRM, des applications de l'Appexchange ont été installées dont :

DRAWLOOP, qui permet de générer automatiquement des documents PDF. Les données contenues dans Salesforce sont automatiquement insérées dans des templates Microsoft Office puis postés dans Chatter au format PDF. Cette application a permis de produire automatiquement les documents de validation des offres commerciales ainsi que les documents de validation des contrats.

CLOUDINGO, outil pour détecter et gérer les doublons dans Salesforce. Cloudingo permet de définir des scénarios de nettoyage de la base de données et de les exécuter. Cloudingo rend par exemple possible l'automatisation d'un rapport mensuel qui fait état des doublons et permet de les fusionner. Des centaines de comptes doublons ont ainsi pu être fusionnés.

CONTRIBUTION D'APSYNERGY AU PROJET SALESFORCE

Apsynergy a travaillé pendant un an avec SITA pour :

Configurer Salesforce,

L'intégrer avec d'autres systèmes d'informations de SITA et notamment son système référentiel qui rassemble notamment les données venant de l'ERP,

Participer aux formations fournies aux utilisateurs dans 4 régions : Europe, Amériques, Moyen Orient, Asie-Pacifique,

Migrer les données en provenant de l'ancien CRM.

Le déploiement s'est déroulé sur 4 mois entre un pilote concernant 250 utilisateurs en Europe pour aller jusqu'à concerner plus de 1360 utilisateurs dans le monde lors de la bascule vers Salesforce.

Ce projet de 1 000 jours homme facilite au quotidien la gestion de 5 000 opportunités par an et permet de réaliser des gains de productivité considérables.