



Amadeus
Madrid, Espagne
www.amadeus.com

Secteur d'Activités:

Services

Chiffre d'affaires annuel:

2,8 Md€

Effectifs:

8.500

Produits & Services

Oracle:

Siebel CRM Applications
Siebel Sales
Siebel Service

“ Grâce à nos solutions Siebel CRM Applications, notre top management dispose à J+1 d'une consolidation des ventes du réseau. En outre, nous suivons mieux nos engagements de type SLA (Services Level Agreement) et nos commerciaux partent sur le terrain avec des informations plus fiables. ” – Philippe Conrardy, Responsable IT des Applications Siebel, Amadeus

Amadeus gagne environ 15 jours par mois sur la consolidation des ventes de son réseau

Leader mondial des outils de réservation et des solutions technologiques dédiés au voyage d'affaires et de loisirs, Amadeus est réputé pour son système central de réservation (GDS – Global Distribution System). Il est utilisé par plus de 330 compagnies aériennes mondiales, par près de 83.000 hôtels et 25 sociétés de location de véhicules. Un réseau de 69 ACO (Amadeus Commercial Organisations) assure la commercialisation et l'adaptation des solutions Amadeus pour 217 marchés, ainsi que la formation des clients finaux : agences de voyages, compagnies aériennes, chaînes hôtelières, loueurs automobiles...

Enjeux

- Centraliser et rationaliser toutes les informations sur les ventes effectuées par les différentes ACO et Business Unit (BU)
- Accélérer la production du reporting mensuel consolidé à destination du top management
- Faciliter le travail de terrain des commerciaux
- Donner une orientation plus “client” aux services de help desk

Solution

- Déploiement de Siebel Sales au niveau des 65 plus grandes ACO et de 4 Business Unit centrales (Compagnies aériennes, Grands Comptes, etc.), soit 1500 utilisateurs
- Déploiement de Siebel Service auprès de 39 centres Help Desk de 1^{er} niveau et des 5 centres Help Desk de 2d niveau, soit environ 700 utilisateurs
- Edition du reporting centralisé des ventes du réseau à J+1 contre J+15 environ auparavant
- Meilleure visibilité pour chaque commercial sur chacun de ses clients : historique des actions de vente, état des demandes d'incident au help desk...
- Préparation plus rapide des visites au client grâce à cette visibilité instantanée, qui nécessitait plusieurs appels téléphoniques auparavant
- Possibilité de facilement partager les opportunités clients entre plusieurs commerciaux et entre ACO et BU (cas des clients internationaux ayant à la fois des projets globaux et locaux)
- Création d'une base client partagée entre Help Desk et ventes, permettant des statistiques sur les clients et un meilleur pilotage des services de type SLA (Service Level Agreement)