



Compass Group
Châtillon
www.compass-group.com

Secteur d'Activité:

Services de restauration collective

Chiffre d'Affaire:

18 milliards d'€

Effectif:

415 000

Produits et Service Oracle:

Oracle Siebel CRM On Demand
Sales
Oracle University UAS –User
Adoption Services-

« Siebel On Demand offre au Groupe Compass une plateforme robuste pour une gestion efficace de nos ventes et de nos contacts. Le savoir faire d'Oracle de l'adoption de nouveau système et de la formation des utilisateurs ont été des facteurs clés du succès. » — Jeroen Kurvers, International Client Services, Compass Group.

Compass Group met sur pied une solution de CRM Vente et Gestion de Contrats au niveau européen et formalise ses process métiers grâce à Siebel On Demand.

Leader dans les services de restauration collective et commerciale concédée auprès des entreprises, du secteur médical et des établissements scolaires, Compass Group est un groupe mondial, qui sur la France, restaure plus de 800 000 personnes chaque jour et gère plus 2800 restaurants.

Les Défis

- Remplacer les systèmes d'informations existants de la force de vente par une solution unique de CRM
- Améliorer les prévisions des chiffres d'affaires et mieux analyser les portefeuilles d'affaires
- Disposer d'un historique client uniforme et homogène partagé par tous les collaborateurs
- Disposer d'un outil convivial permettant une appropriation rapide.
- Partager la connaissance client au sein de l'organisation pour optimiser les ventes croisées et améliorer la visibilité des opportunités commerciales
- Réduire les coûts de maintenance du système d'information CRM

La Solution

- Projet européen initié en France en juin 2006 et concernant le déploiement de l'application CRM Siebel On Demand sur 17 pays, 3 marques du groupe (Eurest, Scolarest, Medirect) et en 6 langues : plus de 500 utilisateurs concernés
- Profiter des « Bonnes Pratiques » de l'application CRM pour formaliser les processus métiers au niveau européen.
- Partager la même base de donnée CRM entre les équipes ventes et marketing
- Excellente appropriation de l'outil CRM par les utilisateurs, à tous les niveaux hiérarchiques
- Plate-forme analytique OLAP intégrée à l'outil permettant de créer des rapports et d'optimiser le pilotage commercial
- Optimisation de la gestion des affectations des Comptes et Opportunités
- Travail en amont de nettoyage des données et de reprise des données existantes réalisé par l'équipe projet d'Oracle
- Formation des administrateurs par Oracle University assurant une totale indépendance dans la gestion quotidienne de l'application.