



Centigon blinde son CRM avec PASàPAS

“SAP Cloud for Customers offre à tous les services de l'entreprise une vision à 360° de nos clients. Un atout qui nous permet de mieux coordonner nos actions commerciales”

Erwan Le Moigne, Responsable des systèmes d'information / IT Manager, Centigon

Une gestion efficace de la relation client est aujourd'hui impossible sans l'utilisation d'un CRM. Analyser et tirer profit des flux d'informations, piloter la gestion des ventes, gérer le service après-vente, autant d'éléments stratégiques que l'entreprise se doit de rationaliser afin d'optimiser ses actions. Et pour cela, le choix d'un outil CRM adapté à son activité et à sa structure devient indispensable.

Le choix d'une solution SAP dans le cloud

Spécialiste du blindage de véhicules, Centigon disposait déjà d'un outil de gestion de la relation client mais celui-ci, vieillissant, s'avérait très peu utilisé. Après étude des différentes solutions

que proposait le marché, l'entreprise a choisi d'adopter la solution SAP Cloud for Customers. SAP étant déjà utilisé avec succès au niveau de l'ERP de l'entreprise, il paraissait cohérent de l'interconnecter avec un CRM du même éditeur pour profiter pleinement des synergies associées. Par ailleurs, le choix d'une solution dans le cloud permettait un déploiement bien plus rapide, des coûts mieux maîtrisés et une meilleure garantie d'évolutivité du produit.

Une confiance renouvelée en PASàPAS

Déjà DVA de Centigon et en charge du support de son ERP SAP, l'entreprise PASàPAS a été choisie pour intégrer le CRM SAP Cloud for Customers.

Lors de l'appel d'offres, cette dernière a fait preuve d'une connaissance approfondie des solutions et de l'écosystème SAP. "PASàPAS avec son partenaire Extensi nous a proposé une présentation interactive de la solution SAP tout en répondant pertinemment aux questions que nous nous posions. Cela nous a permis d'avancer avec eux en toute confiance" précise Adeline Gautier, Support Commercial & Marketing chez Centigon.

Des actions commerciales mieux coordonnées

La mise en œuvre de ce CRM a d'abord doté Centigon d'une base de données centralisée. Son exploitation s'est traduite par un partage d'information plus fluide entre les différentes équipes et par un meilleur suivi des clients et prospects pour les commerciaux. A l'arrivée, l'entreprise a gagné en flexibilité sur un marché où les besoins des entreprises évoluent vite et où l'innovation conditionne la réussite.

Centigon en bref

Centigon est une entreprise française spécialisée dans le blindage de véhicules militaires, voitures de tourisme et transport de fonds. Elle intervient également en tant que sous-traitant auprès des constructeurs. Filiale de Carat Security Group basé aux Etats-Unis, l'entreprise compte 170 collaborateurs sur son site français et produit entre 200 et 250 véhicules blindés tous les ans pour des clients dans le monde entier. Outre la fabrication de blindage, Centigon possède un important pôle de recherche et développement qui regroupe un laboratoire balistique ainsi qu'un bureau d'étude.

PASàPAS : le premier centre français de support SAP

PASàPAS est un spécialiste du support qui accompagne aussi bien les PME que les grands comptes. Partenaire Gold certifié centre de maintenance par SAP, il dispose d'une équipe dédiée de 50 consultants experts SAP pour traiter les requêtes de ses clients en temps réel. La force de PASàPAS ? La grande stabilité de ses équipes de consultants. Avec un turnover proche de zéro, PASàPAS garantit une implication forte des consultants, tous spécialistes des solutions SAP et une stabilité de vos interlocuteurs. Des atouts qui leur permettent de développer une relation de confiance durable et un lien fort avec plus de 160 clients.

