

## POLES toujours plus réactifs grâce au CRM ATHENE0 COM

La société POLES est spécialisée dans la remanufacture des automates d'analyse pour des laboratoires de biochimie médicale et de distribution de réactifs. Installée à Condom, dans le Gers, au cœur de la Gascogne, POLES emploie actuellement 30 personnes.



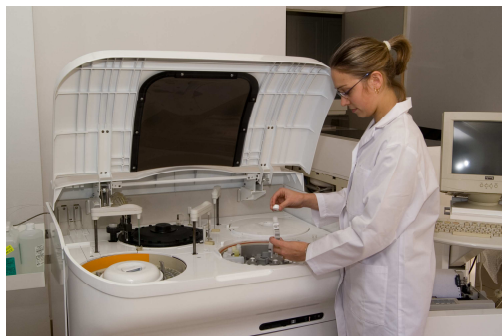
En plus de la commercialisation d'automates remanufacturés, POLES propose à ses clients des contrats de maintenance sur site, un service après-vente et une hot-line afin d'assurer un service optimal.

L'activité SAV a été gérée pendant de nombreuses années avec une base Access qui a vite montré ses limites avec la croissance de la société.

« Nous avons alors décidé de mettre en place un outil qui nous permettrait de **gérer le parc** machines de nos clients, d'assurer le **suivi des contrats** et des **affaires**. Notre choix s'est rapidement porté sur ATHENE0 COM car **il proposait en standard toutes les fonctionnalités que nous recherchions** » précise Bernard Urthaler, Directeur Administratif.

La mise en œuvre d'ATHENE0 COM s'est déroulée en 2 phases successives avec tout d'abord le déploiement de la solution pour le **service commercial** puis pour le **service après-vente**.

« Nos collaborateurs se sont très vite adaptés à ATHENE0 COM car son ergonomie, sa **simplicité d'utilisation** et ses nombreux apports fonctionnels les ont séduits », indique Bernard Urthaler.



Grâce à la mise en place d'ATHENE0 COM, la société POLES a pu **améliorer son suivi client et l'organisation de son activité**. Ainsi, le meilleur suivi des prévisions de vente permet de lisser l'activité de l'atelier de préparation des machines qui anticipe les commandes sur les périodes d'activité plus faibles.

« Depuis la mise en place d'ATHENE0 COM, notre service après-vente est beaucoup plus performant : la **traçabilité totale des appels hot-line**, le repérage rapide des pannes les plus fréquentes et la constitution d'une **base de connaissance** nous permettent d'être **plus réactifs dans le traitement des incidents** », commente Bernard Urthaler.

Une nette amélioration de la communication interne entre le service administratif et les techniciens a également été constatée. En effet, tous les collaborateurs sont équipés d'ATHENE0 COM, y compris les techniciens itinérants qui se connectent en temps réel via TSE. L'information client est donc partagée et enrichie par tous.

Pour limiter les ressaisies et **gagner du temps**, POLES a également déployé la Gestion Commerciale Sage Ligne 100 et mis en place une **interface entre Sage et ATHENE0 COM** afin de récupérer en automatique dans ATHENE0 COM le fichier des clients et les contrats vendus.



- SFA (Forces de Vente)
- Suivi des affaires
- SAV
- Gestion de Parc
- Suivi des contrats

- Facturation

### En bref

#### La solution

Mise en place d'ATHENE0 COM auprès de 16 utilisateurs - Pack Business et Service et Interface Système d'Information

#### Les bénéfices

- Amélioration de la communication interne
- Meilleure connaissance des clients
- Gain de temps
- Suivi rigoureux de l'activité technique
- Réactivité accrue pour la gestion des incidents