

ACTIONCO.FR – 14 novembre 2022

«Faire sans CRM, ce serait impossible»

Franck Iglesias, directeur commercial, Imprimerie Villière.

Fondée en 1984, l'Imprimerie Villière a accéléré sa croissance depuis 2010. En 2004, elle se dote d'un ERP puis, en 2014, un **CRM** vient compléter l'arsenal logiciel de l'entreprise qui obtient sa certification ISO 14001 en 2015. « *Aujourd'hui, le **CRM** est un outil du quotidien qui est indispensable pour tous les métiers, depuis l'accueil qui l'utilise pour identifier les clients qui nous contactent et les orienter vers le bon interlocuteur, à l'atelier pour lancer les fabrications* », indique Franck Iglesias.

Parmi les utilisateurs les plus intensifs de la **solution CRM** directement intégrée à l'ERP Master Print d'Ecoffi Software, les trois commerciaux. « *Chaque sales suit environ 350 clients. Le **CRM** est précieux car il nous permet de mieux suivre les devis en automatisant les relances par exemple*, confie Franck Iglesias. *Cela nous permet de sauver un devis sur quatre* ».

Le **CRM** est également exploité pour rationaliser la prospection commerciale. « *Notre champ d'action ne cesse de s'élargir depuis notre bassin historique (la région d'Annecy), vers la Suisse et l'ensemble de la France* ». Le **CRM** permet de lancer des recherches géographiques ou par activité, pour être plus efficace dans la prospection. « *À terme, nous espérons libérer près de 30% de temps à notre équipe commerciale pour aller directement au contact des clients, grâce à notre **CRM*** », précise Franck Iglesias.