

Kawan Group améliore la relation client de l'ensemble de ses campings avec easiware

Le groupe de campings s'appuie sur une version totalement personnalisée d'easicrm pour gérer l'intégralité de son CRM et optimiser son suivi clientèle de l'ensemble de ses membres en Europe.

Paris, le 23 avril 2010 – Acteur incontournable sur le marché des vacances et spécialiste du hors saison (basse et moyenne saison), Kawan Group se positionne aujourd'hui comme l'un des leaders européens de l'hôtellerie de plein air en raison de la variété des destinations proposées.

Son offre est basée autour de trois produits : La chaîne Kawan Villages qui rassemble 83 campings proposant des emplacements et des locatifs haut de gamme (3, 4 et 5 étoiles) en France et en Europe (en basse, moyenne et haute saison) et des formules Camping Chèque et Holiday Chèque (basse et moyenne saison). Ces deux dernières permettent, quant à elles, de séjourner respectivement dans 588 campings et dans 141 campings haut de gamme en France, en Europe et au Maroc.

Une multitude d'applications ne communiquant pas entre elles

Initialement, Kawan Group s'appuyait sur 5 applications informatiques différentes pour la gestion de la relation client. Ces outils n'étaient pas communicants entre eux et nécessitaient de nouveaux paramétrages pour une bonne gestion des données. En effet, l'hétérogénéité du parc applicatif engendrait des problèmes dans la saisie des données (doubles saisies et erreurs humaines) et par conséquent des pertes de temps et de performance.

” Nous souhaitons qualifier l'ensemble de nos appels entrants pour les orienter vers les personnes adéquates, en particulier parlant la langue de l'interlocuteur. Il nous fallait trouver une solution rapidement afin d'avoir une plate-forme d'échanges unique qui puisse gérer l'ensemble de notre offre et faire progresser notre relation client”, explique Michel Sidoti, directeur Des Relations Clients du Groupe

” La solution devait être interfaçable avec toutes nos autres solutions comme ViaTelecom (serveur vocal interactif) pour nos centres d'appels, 3SEPRO et SECUREHOLIDAY (système interne de réservations holiday Cheque et Kawan Villages), Cegid pour notre comptabilité, Paybox pour la gestion des paiements en ligne, etc. Par ailleurs, nous voulions trouver un logiciel personnalisé qui s'adapte aux spécificités de notre organisation et du secteur du tourisme et collaborer avec un éditeur capable de comprendre notre problématique et de nous accompagner dans la mise en œuvre. “

easicrm, pour sa simplicité et easiware pour un accompagnement permanent

Fort de ces constats, Kawan Group a établi un cahier des charges précis de ses besoins en avril 2009. Après une sélection rigoureuse et la rencontre des principaux éditeurs de CRM, la société a opté pour easicrm avant l'été 2009. En dehors de ses capacités

d'interfaçage avec les autres applications existantes, la solution d'easiware s'est démarquée par sa souplesse de déploiement, sa simplicité d'utilisation fondamentale à une utilisation rapide par l'ensemble du groupement et par ses capacités d'analyse et de reporting idéales pour établir des états précis de suivi de la clientèle. La bonne compréhension des besoins et l'engagement d'easiware dans l'accompagnement tout au long du projet ont fini par convaincre Kawan Group.

” *easiware nous a apporté le plus grand nombre de réponses positives à nos questions et nous avons ressenti un réel investissement de leur part en termes de motivation, d'énergie, de disponibilité, d'engagement et de capacité à nous accompagner sur un tel projet. Quand un éditeur sait montrer son implication jusque dans les détails sur un métier complexe, la confiance s'installe et on peut avancer ensemble*“, précise Michel Sidoti.

Une suite, des solutions à tous les besoins

La mise en place d'easicrm s'est déroulée entre septembre et décembre 2009. Depuis, plus de 400 utilisateurs sont concernés par cette migration sur l'ensemble des filiales européenne.

Le groupement s'appuie sur l'ensemble des solutions en mode SaaS de la suite easicrm d'easiware. Ainsi, easicrm CONTACTS permet la gestion collaborative des contacts et l'historisation des échanges indispensable à un contact client personnalisé. Via l'application easicrm VENTES, Kawan Group améliore le pilotage de ses ventes de bout en bout, à savoir depuis la création du devis jusqu'à la facturation dans une base unique.

easicrm MARKETING apporte au groupement une réponse simple et efficace pour structurer les campagnes marketing hors saison. Via easicrm SERVICE-CLIENTS, Kawan Group gère tous les flux entrants en provenance des clients quel que soit le canal (e-mail, téléphone, courrier, fax, etc.) et peut optimiser les ressources humaines en fonction du type de traitement.

Par ailleurs, la suite est interfacée avec une solution de gestion de porte monnaie électronique. Dans le cadre de son offre historique « Camping Chèque », Kawan Group propose une carte de paiement (Camping Chèque goldcard), permettant de régler des nuitées dans leur réseau de campings. Chaque camping dispose d'un terminal permettant de débiter la carte, easiware intervient sur la mise à disposition des utilisateurs des outils nécessaires afin de créditer leurs porte monnaie électronique et gérer leur système de points de fidélité.

De plus, les réservations et la gestion des disponibilités sont gérées à partir de la solution easicrm.

” *easiware a dû nous interfacé avec des systèmes de réservation pour permettre à nos opérateurs de disposer en temps réel dans l'application easicrm des disponibilités dans tous les campings de la chaîne*“ rajoute Michel Sidoti.

” *Depuis la mise en place d'easicrm, toutes nos applications sont interconnectées. Nos équipes et celles du groupement réparties à travers l'Europe peuvent avoir accès au même niveau d'information sur un client. Nous disposons désormais d'un dispositif hautement efficace pour nous permettre de renforcer notre relation avec nos clients tant au niveau de notre stratégie de conquête que de fidélisation. La relation de proximité établie avec easiware est la clé du succès de ce déploiement car elle nous a permis de mettre en place un système sur mesure, le tout avec un service 5 étoiles !*“ conclut Michel Sidoti.

A propos d'easiware



Créée en 2008 par Charles Dolisy et Brendan Natral, easiware est éditeur de solutions logicielles CRM « full web ». Ses solutions, accessibles via un simple navigateur Web en mode SaaS (Software as a Service), reposent sur Enablon Connect, une technologie déployée dans plus de 80% des sociétés du CAC 40 et au niveau mondial par son partenaire et actionnaire Enablon.

easiware développe et commercialise les solutions easicrm, conviviales, simples d'utilisation et rapide à mettre en œuvre, qui permettent aux entreprises de gérer leurs contacts, leurs ventes, leurs actions marketing et leur service clients.

easiware compte une quarantaine de clients parmi lesquels Brisach, Kawan Group, L'atelier des chefs, Chaud Devant, Sesamea et Sogena.

Plus d'information : <http://www.easiware.fr>