

Communiqué de presse

1er octobre, 2013

Accor innove dans la gestion de sa relation clients B-to-B grâce à un nouvel outil conçu avec Salesforce.com

Accor capitalise sur les nouveaux usages digitaux et les met au service d'une efficacité accrue de sa force de ventes, avec la création d'un outil innovant et résolument « 2.0 » en partenariat avec Salesforce.com. Baptisé ANAIS (Accor New Application for Integrated Sales), cet outil a été déployé auprès des 700 vendeurs du Groupe implantés à travers le monde et leur apporte une vision à 360° des comptes stratégiques du Groupe au service d'une meilleure connaissance de leurs clients B-to-B.

« Nous améliorons continuellement l'efficacité et la performance de nos systèmes de distribution et ventes qui sont un critère essentiel de sélection pour les propriétaires de nos hôtels en contrat de management et de franchise » explique Jean-Luc Chrétien, Directeur Général Ventes, Distribution et Fidélisation de Accor. « C'est dans ce contexte stratégique que nous avons créé ce nouvel outil de gestion de la relation client, qui nous permet de mieux répondre aux attentes de nos clients en matière de ventes B-to-B. »

Afin de concevoir un outil sur-mesure, Accor a fait appel à Salesforce.com, entreprise pionnière en matière d'application métier dans le domaine du Cloud Computing et leader sur le marché des applications CRM. Il a été créé en collaboration avec les équipes de ventes opérationnelles de Accor pour répondre au mieux à leurs attentes.

ANAIS regroupe plusieurs applications (de contracting, de base de données, reporting, etc.) utilisés jusqu'à présent par la force de ventes du Groupe et permet de rassembler en une seule solution l'ensemble des informations et des fonctionnalités nécessaires aux équipes de ventes.

Ce nouvel outil centralise ainsi toutes les données du Groupe sur ses 320 000 comptes clients B-to-B, leurs contrats en cours et passés, ainsi qu'un suivi des démarches commerciales avant, pendant et après le séjour. Ainsi, afin de faciliter le travail collaboratif au sein de la force de ventes, ANAIS offre des fonctionnalités de chat, d'échange sur les opportunités des clients et de partage de documents. Le choix d'une solution en Cloud permet à ses utilisateurs d'y accéder de n'importe quel terminal, facilitant ainsi la mobilité.

« ANAIS, notre nouvel outil de gestion de la relation client B-to-B, nous permet de mettre en réseau notre force de ventes implantée dans 34 bureaux aux quatre coins du monde. Il favorise ainsi l'échange de bonnes pratiques, une optimisation du temps et de la charge de travail. En offrant une vision complète de l'information sur nos comptes clés, ANAIS nous permet d'accroître notre performance commerciale en misant sur une qualité accrue de la relation client, » explique Carlo Olejniczak, Directeur des Ventes Globales de Accor.

Accor, premier opérateur hôtelier mondial, leader en Europe est présent dans **92 pays** avec **plus de 3 500 hôtels** et **450 000 chambres**. Fort d'un large portefeuille de marques, avec **Sofitel, Pullman, MGallery, Grand Mercure, Novotel, Suite Novotel, Mercure, Adagio, ibis, ibis Styles, ibis budget et hotelF1**, Accor propose une offre étendue, allant du luxe à l'économique. Avec plus de **160 000 collaborateurs** sous enseignes Accor à travers le monde, le Groupe met au service de ses clients et partenaires son savoir-faire et son expertise acquis depuis 45 ans.

www.accor.com | www.accorhotels.com

CONTACTS PRESSE

Charlotte Bourgeois-Cleary
VP Relations Media Monde
+33 (0)1 45 38 84 84

Elodie Woillez
Relations presse
+33 (0)1 45 38 87 08