



# CAS D'USAGE

## SITA

SITA est le leader mondial des solutions de communication pour les aéroports et les compagnies aériennes. SITA est présente dans le monde entier et son réseau couvre 95% de toutes les destinations internationales.

L'expertise de SITA concerne la gestion globale des systèmes de communication, des infrastructures aux services, les services autour du management des compagnies aériennes : opérations concernant les bagages, les passagers, les avions, les vols. Quelques chiffres clés :

\$ 1,8 Mds de chiffre d'affaires

4 500 collaborateurs dans le monde

2 800 clients

SALESFORCE EQUIPE  
LES VENTES ET LE  
MARKETING DE SITA

---

POURQUOI  
SALESFORCE ?

---

CONTRIBUTION  
D'APSYNERGY AU  
PROJET SALESFORCE

## SALESFORCE EQUIPE LES VENTES ET LE MARKETING DE SITA

### POURQUOI SALESFORCE ?

### CONTRIBUTION D'APSYNERGY AU PROJET SALESFORCE

#### SALESFORCE EQUIPE LES VENTES ET LE MARKETING DE SITA

L'objectif de SITA est de faciliter la collaboration nécessaire autour des opportunités commerciales complexes. Ces opportunités font intervenir des personnes de la vente, de la finance, des opérations et du juridique. Doter ces personnes d'un outil de gestion des opportunités collaboratif est un des meilleurs moyens pour faciliter leur travail. Grâce à Salesforce.com®, SITA est parvenu à améliorer la qualité des opportunités converties en nouveaux contrats. Salesforce a permis une meilleure gestion des opportunités et a rendu l'organisation capable de mieux les qualifier pour pouvoir se concentrer sur les contrats présentant la meilleure rentabilité.

#### POURQUOI SALESFORCE?

Par ailleurs, se posait la question de la pérennité du CRM de SITA. Le CRM était une application développée en interne qui devenait difficile à maintenir dans le temps. Le choix d'une solution SaaS garantit à SITA de bénéficier de la maintenance de la solution et de l'évolution proposée par Salesforce.

En plus de la solution CRM, des applications de l'Appexchange ont été installées dont :

**DRAWLOOP**, qui permet de générer automatiquement des documents PDF. Les données contenues dans Salesforce sont automatiquement insérées dans des modèles Microsoft Office puis postés dans Chatter au format PDF. Cette application a permis de produire automatiquement les documents de validation des offres commerciales ainsi que les documents de validation des contrats.

**CLOUDINGO**, outil pour détecter et gérer les doublons dans Salesforce. Il permet de définir des scénarios de nettoyage de la base de données et de les exécuter automatiquement. Grâce à un rapport mensuel faisant état des doublons, des centaines de comptes doublons ont ainsi pu être fusionnés.

#### CONTRIBUTION D'APSYNERGY AU PROJET SALESFORCE

Apsynergy a travaillé pendant un an avec SITA afin de faciliter au quotidien la gestion de 5 000 opportunités par an et permet de réaliser des gains de productivité considérables. Apsynergy a assisté SITA pour :

- ✓ **Configurer Salesforce,**
- ✓ **L'intégrer** avec d'autres systèmes d'informations de SITA et son système référentiel qui rassemble notamment les données venant de l'ERP,
- ✓ **Former** les utilisateurs dans 4 régions : Europe, Amériques, Moyen Orient, Asie-Pacifique,
- ✓ **Migrer les données** en provenant de l'ancien CRM. Le déploiement s'est déroulé sur 4 mois démarrant avec un pilote visant 250 utilisateurs en Europe, puis 1360 utilisateurs dans le monde lors de la migration vers Salesforce.

#### BUREAUX APSYNERGY

BOULOGNE BILLANCOURT  
126 AVENUE DU GÉNÉRAL LECLERC  
92100 BOULOGNE BILLANCOURT  
FRANCE  
+33 (0)1 73 03 15 95

SOPHIA ANTIPOLIS  
535 ROUTE DES LUCIOLES, BÂTIMENT 3  
06560 VALBONNE SOPHIA ANTIPOLIS  
FRANCE  
+33 (0)1 73 03 15 95

GENEVA  
BOULEVARD GEORGE-FAVON 3  
1204 GENEVA  
SWITZERLAND  
+41 22 593 48 76/77



[www.apsynergy.com](http://www.apsynergy.com)  
[contact@apsynergy.com](mailto:contact@apsynergy.com)