



## Démosthène remplace les appels téléphoniques par des messages SMS et des fax

### Le contexte

Démosthène est une agence d'action commerciale qui déploie des **actions marketing sur le terrain** en terme de logistique. Travaillant pour divers industriels, l'objectif majeur est de sélectionner sans cesse des animateurs en fonction du profil recherché et de la proximité géographique de l'événement. Démosthène, qui dispose de **9000 animateurs** dans sa base de données, doit gérer le planning d'animation en fonction des commandes des clients.

Les trois métiers de Démosthène, *"l'animation commerciale, les forces de vente supplétives et la logistique promotionnelle, nécessitent de trouver en permanence les animateurs appropriés pour chaque animation prévue"* souligne Jérôme Deliry, Directeur Général de Démosthène.

### A propos de Démosthène

Société créée en 1995 par Jérôme Deliry, Démosthène est une agence d'action commerciale terrain qui propose trois métiers :

○ Les forces de vente supplétives : Démosthène apporte une efficacité dans la gestion des forces de vente.

○ L'animation commerciale dans le but de dynamiser les ventes, les rotations, de lancer un nouveau produit, de recruter de nouveaux consommateurs.

○ Logistique promotionnelle : Expertise en matière de gestion de PLV : stockage, façonnage individualisé des kits, expédition, action en point de vente (3500 m2 d'entrepôt).

○ Quelques chiffres : 20 permanents, 250 clients : Unilever, Coca-Cola, Géant Casino, Seb, Microsoft ...

### De l'analyse du besoin ....

Pour gérer les animateurs vacataires et toute l'exploitation métier, Démosthène a adapté son logiciel de CRM qui lui permet l'édition des contrats de travail, les ordres de mission, la recherche de profils multicritères. Une fois la sélection des animateurs réalisée (susceptibles d'intervenir sur l'animation demandée), le contact était pris jusque là, par téléphone et l'envoi des informations de mission se faisait par fax traditionnel. D'où une perte de temps considérable pour la société.

Démosthène a cherché à modifier radicalement cette situation et a entrepris une recherche pour installer un serveur de SMS/Fax pour remplacer les appels téléphoniques par des messages SMS, évitant ainsi d'imprimer et de faxer manuellement les informations nécessaires à l'envoi.

*« Notre souci étant de trouver une solution simplifiant les prises de contact indispensables avec les animateurs »* déclare Jérôme Deliry.

### ... Au choix d'une solution révolutionnaire

Après avoir sélectionné plusieurs solutions, Démosthène a opté pour **globalcomserver** d'**avm**. *"La simplicité, la souplesse et la rapidité de mise en œuvre de la solution avm ont été des critères déterminants"* note Jérôme Deliry. Essentiel au bon déroulement de toute opération, **avm** travaille en mode projet en procédant de la manière suivante : d'abord l'étude du besoin, ensuite la réalisation et le transfert de compétences, enfin, un suivi par une équipe compétente et dynamique.

L'installation de la solution fut très rapide (2 jours seulement) : installation du logiciel, de la carte fax, du boîtier SMS, intégration avec la CRM, test, formation.



Jérôme Deliry  
Directeur général Démosthène

« La simplicité, la souplesse et la rapidité de mise en œuvre de la solution **avm** ont été des critères déterminants »

Fondée en 1983, la société **avm software & outsourcing** est reconnue comme un éditeur majeur dans le domaine des serveurs de communication haut de gamme.

**Globalcomserver** son produit phare, est une plateforme de communication centralisée et modulaire permettant de faire communiquer le système d'information de l'entreprise et celui de ses partenaires, au travers de l'ensemble des médias fax, email, sms, voix.

La plateforme **globalcomserver** disponible en mode licence ou hébergée s'articule autour d'un serveur de Fax, SMS, Voix grands comptes haute disponibilité intégré à la messagerie d'entreprise et aux ERP du marché.

Le fonctionnement en est aisé : en effet, une fois l'extraction du fichier faite selon la requête, et la sélection affinée en fonction des besoins, la manipulation est très simple puisqu'il s'agit de presser le bouton SMS (dans la vue Planning) afin d'envoyer les SMS aux destinataires.

Dorénavant, un message est envoyé très rapidement à une liste de diffusion et les appels téléphoniques n'ont plus lieu d'être !

*“Non seulement les SMS permettent de missionner les animateurs mais ceux-ci envoient également leurs résultats par le même moyen et nous pouvons ainsi gérer les SMS entrants” remarque Jérôme Deliry.*

Avant l'installation de cet outil, si deux jours complets étaient nécessaires à la société pour mener à bien une action, et ce, sans aucune garantie de résultat !

Aujourd'hui, grâce à **globalcomserver** et son module SMS, une heure suffit !

**globalcomserver** présente indéniablement d'autres avantages : la modularité car les envois peuvent être ponctuels ou se faire par mailing. Il s'agit d'un seul outil pour plusieurs besoins : Fax et SMS. Enfin, la traçabilité se justifie en utilisant les journaux du serveur de communication.

### Un bilan positif ....

Démosthène insiste sur trois avantages et un retour sur investissement immédiat : un gain de productivité considérable, une rentabilité indéniable et un gain de service et de qualité. En effet, chaque commercial reçoit désormais par SMS les informations relatives aux résultats des ventes.

Autre aspect et non des moindres, ce produit fut très rapidement adopté par les utilisateurs, qui ont, par ailleurs, trouvé de nouveaux domaines d'application au fur et à mesure de son utilisation quotidienne.

Démosthène peut ainsi envoyer chaque jour depuis son application métier des SMS pour proposer un ordre de mission aux animateurs, des fax d'ordres de mission à la sécurité des magasins, et de plus envoyer et recevoir les fax et les SMS depuis les PC.

L'installation de **globalcomserver** a donc permis d'améliorer les échanges d'information au sein de la société Démosthène, de gagner en réactivité et en efficacité.