



Cas d'Usage: Groupe Vertice : Implémentation de Zoho One :

Zoho CRM
Zoho Books
Zoho Desk
Zoho Mail
Zoho Forms
Zoho Deluge
Zoho Cliq
Zoho Sheet
Zoho Writer

Contexte de l'Entreprise

- **Secteur:** Installation et maintenance de systèmes de pompe à chaleur.
- **Besoin:** Amélioration de la gestion de la relation client, de la création de devis, de la gestion des contrats de maintenance, et de l'organisation des interventions techniques.

Objectifs

1. **Optimisation de la Gestion de la Relation Client :** Utiliser Zoho CRM pour une meilleure suivi des interactions clients et un suivi commercial efficace par le biais d'indicateurs KPI et de rapports pour la direction et les collaborateurs.
2. **Simplification de la Création de Devis :** Réduire les étapes de création de devis de 14 à 4, intégrant la signature électronique et le paiement des acomptes via Stripe.
3. **Automatisation des Contrats de Maintenance :** Envoyer automatiquement les contrats et le renouvellement de maintenance aux clients avec les détails des

Siège social
GENABUM PARK 27 bis rue du petit pont
45000 ORLEANS - Tél : 02 38 72 50 50
altais.fr

Agence de Paris
Tour de l'horloge / 4 place Louis
Armand
75603 PARIS - Tél : 01 73 02 46 41
Tout-pour-la-gestion.com

Agence de Tours
8 rue Honoré de Balzac
37000 TOURS - Tél : 02 47 60 65
55 altaisweb.fr



équipements, permettant la signature électronique.

4. **Amélioration de la Gestion des Interventions Techniques** : Utiliser Zoho Desk pour que les techniciens puissent visualiser et gérer efficacement les interventions à réaliser en maîtrisant le 360 des interactions du client.
5. Récupération des prospects vers le CRM par le biais de formulaires sur les sites internet et pendant les salons professionnels.

Mise en Œuvre

- **Phase 1 – Configuration et Personnalisation** :
 - Paramétrage de Zoho CRM selon les besoins spécifiques de l'entreprise.
 - Mise en place de Zoho Books pour la création et la gestion des devis et des paiements.
 - Intégration de Zoho Desk pour la gestion des interventions techniques.
- **Phase 2 – Formation et Adoption** :
 - Formation du personnel sur l'utilisation des nouveaux outils.
 - Encouragement à l'adoption de ces systèmes par des séances de formation pratique.
- **Phase 3 – Intégration et Automatisation** :
 - Intégration de Zoho CRM avec Zoho Books pour un flux de travail cohérent depuis la création de devis jusqu'au paiement.
 - Automatisation de l'envoi des contrats de maintenance via Zoho CRM.
- **Phase 4 – Suivi et Optimisation** :
 - Monitoring régulier de l'utilisation des outils pour identifier les domaines d'amélioration.
 - Collecte de feedbacks des utilisateurs pour des ajustements continuels.

Siège social
GENABUM PARK 27 bis rue du petit pont
45000 ORLEANS - Tél : 02 38 72 50 50
altais.fr

Agence de Paris
Tour de l'horloge / 4 place Louis
Armand
75603 PARIS - Tél : 01 73 02 46 41
Tout-pour-la-gestion.com

Agence de Tours
8 rue Honoré de Balzac
37000 TOURS - Tél : 02 47 60 65
55 **altaisweb.fr**



Mesure du Succès

- **Réduction du Temps de Traitement des Devis** : De 14 étapes à 4 étapes.
- **Augmentation de la Satisfaction Client** : Mesurée par des enquêtes de satisfaction (Zoho Survey)
- **Efficacité des Techniciens** : Diminution des temps de réponse et amélioration de la planification des interventions.
- **Augmentation du Taux de Conversion des Devis en Contrats** : Grâce à un processus de devis plus rapide et plus professionnel.

Défis et Solutions

- **Défi**: Résistance au changement parmi le personnel.
 - **Solution**: Sessions de formation régulières et soutien continu.
- **Défi**: Intégration des différents modules de Zoho.
 - **Solution**: Utilisation d'experts Zoho pour une intégration fluide.

Ce cas d'usage démontre comment une entreprise peut transformer ses processus opérationnels grâce à la mise en place de solutions logicielles intégrées Zoho, conduisant à une amélioration significative de l'efficacité et de la satisfaction client. ☒

Siège social
GENABUM PARK 27 bis rue du petit pont
45000 ORLEANS - Tél : 02 38 72 50 50
altais.fr

Agence de Paris
Tour de l'horloge / 4 place Louis
Armand
75603 PARIS - Tél : 01 73 02 46 41
Tout-pour-la-gestion.com

Agence de Tours
8 rue Honoré de Balzac
37000 TOURS - Tél : 02 47 60 65
55 altaisweb.fr



translation done by an automatic translator

Use Case: Vertice Group: Implementation of Zoho One:

Zoho CRM
Zoho Books
Zoho Desk
Zoho Mail
Zoho Forms
Zoho Deluge
Zoho Cliq
Zoho Sheet
Zoho Writer

Company Context

- Sector: Installation and maintenance of heat pump systems.
- Need: Improvement in customer relationship management, quote creation, maintenance contract management, and organization of technical interventions.
 - Objectives
 - Optimization of Customer Relationship Management: Utilize Zoho CRM for better tracking of customer interactions and effective sales follow-up through KPI indicators and reports for management and employees.
 - Simplification of Quote Creation: Reduce the steps in creating quotes from 14 to 4, incorporating electronic signature and deposit payments via Stripe.
 - Automation of Maintenance Contracts: Automatically send out maintenance contracts and renewals to customers with equipment details, enabling electronic signature.
 - Improvement of Technical Intervention Management: Use Zoho Desk to allow technicians to efficiently view and manage upcoming interventions while mastering the 360-degree view of customer interactions.
 - Lead Capture into CRM: Through forms on websites and during professional trade shows.

Siège social
GENABUM PARK 27 bis rue du petit pont
45000 ORLEANS - Tél : 02 38 72 50 50
altais.fr

Agence de Paris
Tour de l'horloge / 4 place Louis
Armand
75603 PARIS - Tél : 01 73 02 46 41
Tout-pour-la-gestion.com

Agence de Tours
8 rue Honoré de Balzac
37000 TOURS - Tél : 02 47 60 65
55 altaisweb.fr



Implementation

- Phase 1 – Configuration and Customization:
 - Setting up Zoho CRM according to the specific needs of the company.
 - Implementing Zoho Books for quote creation and payment management.
 - Integrating Zoho Desk for managing technical interventions.
- Phase 2 – Training and Adoption:
 - Training staff on using the new tools.
 - Encouraging adoption of these systems through practical training sessions.
- Phase 3 – Integration and Automation:
 - Integrating Zoho CRM with Zoho Books for a coherent workflow from quote creation to payment.
 - Automating the sending of maintenance contracts via Zoho CRM.
- Phase 4 – Monitoring and Optimization:
 - Regular monitoring of tool usage to identify areas for improvement.
 - Collecting user feedback for continuous adjustments.

Success Measurement

- Reduction in Quote Processing Time: From 14 steps to 4 steps.
- Increase in Customer Satisfaction: Measured by satisfaction surveys (Zoho Survey).
- Technician Efficiency: Decrease in response times and improvement in planning interventions.
- Increase in Quote-to-Contract Conversion Rate: Thanks to a faster and more professional quoting process.

Siège social
GENABUM PARK 27 bis rue du petit pont
45000 ORLEANS - Tél : 02 38 72 50 50
altais.fr

Agence de Paris
Tour de l'horloge / 4 place Louis
Armand
75603 PARIS - Tél : 01 73 02 46 41
Tout-pour-la-gestion.com

Agence de Tours
8 rue Honoré de Balzac
37000 TOURS - Tél : 02 47 60 65
55 altaisweb.fr



Challenges and Solutions

- Challenge: Resistance to change among staff.
- Solution: Regular training sessions and continuous support.
- Challenge: Integration of different Zoho modules.
- Solution: Using Zoho experts for smooth integration.

This use case demonstrates how a company can transform its operational processes through the implementation of integrated Zoho software solutions, leading to significant improvements in efficiency and customer satisfaction. ☒

Siège social
GENABUM PARK 27 bis rue du petit pont
45000 ORLEANS - Tél : 02 38 72 50 50
altais.fr

Agence de Paris
Tour de l'horloge / 4 place Louis
Armand
75603 PARIS - Tél : 01 73 02 46 41
Tout-pour-la-gestion.com

Agence de Tours
8 rue Honoré de Balzac
37000 TOURS - Tél : 02 47 60 65
55 altaisweb.fr