

## Une CRM « métier » pour le promoteur immobilier Nacarat (groupe Rabot Dutilleul)

- Une solution conçue et intégrée par Cimail (groupe Numen) -

### LE CLIENT & SES BESOINS



Groupe familial indépendant et multirégional de construction-promotion-maintenance, le groupe Rabot Dutilleul, créé en 1920, compte aujourd'hui parmi les 10 premiers acteurs français du BTP et fédère 18 sociétés autour d'une vision commune à forte valeur ajoutée environnementale et sociétale.

Au sein de ce groupement, Nacarat, promoteur immobilier généraliste qui développe, depuis plus de 30 ans, une expertise en immobilier d'entreprise et résidentiel, participant ainsi au façonnement du paysage urbain. Détenue à 70% par la holding du groupe Rabot Dutilleul et à 30% par le Crédit Agricole Nord de France, Nacarat est implantée sur la majeure partie du territoire français, ainsi qu'en Belgique et en Pologne.



Face à la multiplicité des méthodes et des processus, et au manque de visibilité sur l'activité au global, la société a souhaité fluidifier, harmoniser, centraliser la grille des biens et des offres commerciales.

### LE PRESTATAIRE & SES ATOUTS

« Cimail a mis à notre disposition son expertise métier sur la promotion immobilière et son rôle de conseil », souligne Yann Miclard, Chef de projets MOA Promotion Immobilière chez Rabot Dutilleul.

Retenu pour sa pertinence technique, Cimail, du groupe Numen, a su se démarquer en proposant une solution de CRM ergonomique qui met à disposition de ses utilisateurs des reportings dynamiques.

La proximité des équipes a également été un critère décisif : le groupe Rabot Dutilleul et Cimail sont tous deux situés dans le département du Nord, ce qui facilite les échanges de visu et la réactivité des équipes des deux entreprises pendant le déroulé du projet et son déploiement auprès des équipes Nacarat.

### LA PRESTATION & SES AVANTAGES

Nacarat utilise la solution de CRM Proxima de Cimail depuis 2010.



Aujourd'hui basée sur le socle Microsoft Dynamics CRM 2013, la solution CRM – Customer Relationship Management, c'est-à-dire Gestion de la Relation Client – proposée par Cimail met à disposition de ses utilisateurs plusieurs fonctionnalités : segmentation forte des contacts, formulaire adapté et personnalisé, grille de biens, brique marketing, moteur de recherche de biens, moteur de workflow, mobilité, mode déconnecté, etc.

Proxima permet, grâce à un outil unique, de structurer la relation commerciale, de gérer et suivre les prospects, les clients et les tiers, de gérer l'activité de promotion des opérations, de suivre les actions commerciales et le cycle de vente, de centraliser le back office, etc.



À la clé, une vision globale et précise de l'activité commerciale, une orientation efficace des actions marketing et commerciales, une optimisation des processus métiers par la réduction des coûts et l'augmentation de la rentabilité, et une meilleure fidélisation du client.

## LE DÉPLOIEMENT & SES CONTRAINTES

Proxima a dans un premier temps servi de « back office » pour **diffuser des informations** sur le site web, et afficher la grille des prix vers l'externe. Cela a permis d'**élargir le panel des partenaires** et de bénéficier de **davantage de visibilité** vers l'extérieur.

Lors du déploiement de la solution, **l'intégralité des options** a été rendue accessible à l'ensemble des utilisateurs, soit **entre 50 et 60 personnes** attachées à la promotion commerciale et à la gestion immobilière.

Dans un second temps, le client a mis en place une **conduite du changement** ayant pour but une appropriation rapide de l'outil, pour une synergie optimale entre les processus métier des équipes et Proxima. Cimail, en tant que maître d'œuvre, a réalisé des adaptations tant au niveau de **l'ergonomie** (écrans **ajustés**, ciblage des informations principales) qu'au niveau de la diffusion **automatisée** de l'offre (plateforme de diffusion multi partenaires, simplification des flux). La **visibilité** des informations principales se trouve de fait renforcée.

Les équipes Cimail travaillent en permanence à l'ergonomie de l'outil et à l'enrichissement de ses fonctionnalités afin de toujours mieux répondre aux besoins des utilisateurs.

L'un des objectifs est aujourd'hui de **permettre le pilotage précis des objectifs de vente individuels et consolidés** à l'instant T, et de **valoriser l'utilisateur** et son travail en collectant des **données qualitatives**.

La prochaine étape de la collaboration vise à **mettre en place des portails collaboratifs**, à permettre l'accès à l'outil CRM soit de manière globale, soit selon les métiers, et de proposer la GED – **Gestion Électronique des Documents** avec la solution Easyfolder Documents Manager.

### **À propos de Cimail et du groupe Numen**

Cimail est l'éditeur de solutions du groupe Numen pour la gestion de contenus numériques avec la gamme Easyfolder, mais également de CRM verticalisés avec la gamme Proxima (immobilier, gestion des aides, etc.).

Le groupe Numen fédère 1.050 collaborateurs experts en projets d'externalisation de données et documents sensibles. Depuis 40 ans, Numen crée une relation de confiance avec ses clients, parmi lesquels : des banques, des compagnies d'assurances et mutuelles, des enseignes de grande distribution et entreprises industrielles, des éditeurs, des institutions européennes, des bibliothèques nationales et organismes publics. Organisé en 3 divisions – Paiement Services, Document Services et Business Services – le groupe Numen réalise un chiffre d'affaires de près de 74 M€ avec ses implantations en Europe.

Pour en savoir plus : [www.cimail.fr](http://www.cimail.fr) / [www.numen.fr](http://www.numen.fr) / [www.linkedin.com/company/494479](https://www.linkedin.com/company/494479)

### **CONTACT PRESSE NUMEN**

#### **AGENCE SCENARII**

Sarah OUSAHLA

01 55 60 20 47

[sousahla@scenarii.fr](mailto:sousahla@scenarii.fr)