

L'opérateur télécoms **ORDAGO** mise sur **AIRS Informatique** et le CRM **WaveSoft** pour construire sa solution verticale sur mesure et dématérialiser la gestion et le suivi des dossiers de quelques 50 000 abonnements de téléphonie fixes et mobiles.

www.ordago.fr

Un CRM sur mesure pour ORDAGO, opérateur de services de téléphonie adapté aux besoins des entreprises du secteur des Services à la Personne.

Paris, le xx mars 2021 – Créé en 2012, ORDAGO, est un opérateur de services télécoms proposant des offres sur les réseaux mobiles, fixes et Internet à destination des entreprises, collectivités et associations du secteur des Services à la Personne. L'entreprise toulousaine déploie depuis sa création un esprit de performance au plus près des besoins des consommateurs actuels.

ORDAGO, fondée et dirigée par Jérôme et Muriel Coulanges, tous deux issus de l'univers des télécoms, compte aujourd'hui plus de 30 collaborateurs. L'opérateur télécoms, pilote et gère plus de 52 000 lignes fixes et mobiles pour le compte d'un millier de professionnels spécialisés dans les services à la personne, répartis sur l'ensemble du territoire national. Ses activités englobent la fourniture de terminaux - location ou achat - de lignes téléphoniques fixes, mobiles et d'accès internet.

Conscients des enjeux, les fondateurs font, dès la création de l'entreprise, le choix de s'équiper d'une solution de gestion et d'un CRM pour suivre et développer leur activité. Cinq ans plus tard, la croissance soutenue du nombre d'abonnements gérés par ORDAGO implique de faire évoluer leur CRM vers une solution plus performante et plus ouverte. Après consultation auprès de leur partenaire, il s'avère que les options proposées pour faire évoluer la solution n'étaient pas en adéquation avec leurs attentes et surtout impliquaient un surcoût financier important. La décision est prise de consulter d'autres prestataires locaux afin de trouver une solution logicielle correspondant à leurs attentes. C'est AIRS Informatique, partenaire WaveSoft, qui emporte le marché fin 2017 grâce à une offre personnalisée et des services à valeur ajoutée. La proximité et la disponibilité des équipes d'AIRS ont également pesé dans la balance.

Pour Benoit Vrigneau, gérant d'AIRS Informatique, le challenge était de taille en raison des spécificités métiers du client. Le pilotage des activités ORDAGO s'appuie sur la gamme WaveSoft Entreprise composée de 12 licences du module Gestion - 4 de Comptabilité - 17 de CRM complété d'un Automate de transfert. Ce qui a fait la différence, c'est l'ultra adaptabilité de la solution WaveSoft qui sert de socle technologique, permettant de nombreux développements spécifiques notamment pour enrichir les fonctions déjà évoluées du CRM de la suite logicielle.

« Depuis 2017, nous faisons évoluer le CRM en fonction des besoins de l'entreprise. Nous avons réalisé de nombreux développements spécifiques pour répondre aux attentes des équipes. Aucun autre logiciel ne nous

offre cette faculté de personnalisation et cette ouverture qui nous permet d'accompagner nos clients avec des services à valeur ajoutée » commente B. Vrigneau.

Grâce aux développements spécifiques réalisés par AIRS et qui sont venus compléter le CRM, Ordago bénéficie d'une gestion pointue des étapes principales d'un dossier. L'ensemble des étapes clients est désormais dématérialisé réduisant de manière très significative les risques d'erreurs liés au traitement de l'information papier. *« Nous avons gagné 70% de temps de réactivité car tout est désormais centralisé dans notre CRM. Les modifications apportées par AIRS Informatique sont un vrai plus. Lors du premier confinement de mars 2020, nous venions de déployer la dernière étape de la dématérialisation totale de nos processus et très honnêtement, cela nous a sauvé. Nous avons pu répondre à la demande de nos clients en télétravail et favoriser la collaboration entre des équipes distantes,* précise Muriel Coulanges, directrice générale.

L'entreprise qui est dans une constante logique d'amélioration réfléchit déjà à de nouvelles fonctionnalités avec l'enrichissement d'un module e-commerce dans le cadre de la souscription de polices d'assurances liée aux terminaux mobiles.

« Pour nous, au-delà des vrais plus de la solution qui offre la possibilité de faire du sur mesure, c'est la qualité de services qui fait la différence, car vous pouvez avoir le meilleur logiciel du monde, sans le service, l'accompagnement, votre logiciel ne sert pas à grand-chose. Nous avons retrouvé chez WaveSoft et AIRS Informatique une qualité d'écoute et un partage de valeurs autour de la qualité de service et l'accompagnement qui nous sont chers » conclut M. Coulanges.

A propos de AIRS Informatique

Implantée à Castres (81), AIRS Informatique est experte dans le domaine de l'informatique professionnelle depuis 2008. AIRS propose les meilleurs produits, adaptés aux besoins des PME régionales afin de leur fournir des solutions informatiques de qualité. Spécialiste dans la vente, l'assistance, le conseil, les audits, la télésauvegarde, la vidéosurveillance, les réseaux et les formations, AIRS accompagne ses clients dans la mise en œuvre et le déploiement de tous leurs projets.

A propos de WAVESOFT

Créé en 2003, WaveSoft, éditeur français indépendant de logiciels de gestion à destination des PME et des ETI développe un catalogue de solutions de gestion innovantes commercialisées exclusivement en mode indirect via un réseau de centre de compétences agréés. Les modules du catalogue du PGI WaveSoft couvrent les fonctions clés des entreprises : CRM, Gestion Commerciale, Comptabilité, Point de Vente, Business Intelligence, Gestion de Production, Etats États financiers et Immobilisations. WaveSoft dispose d'une base de 28 000 licences en exploitation et enregistre une croissance ininterrompue depuis de 17 ans. L'entreprise compte plus de 70 centres de compétences sur le territoire national et est représentée à l'export par des Masters Distributeurs en Afrique de l'Ouest, Algérie, Maroc et Tunisie.

Pour plus d'informations : <http://www.wavesoft.fr> et sur twitter : @ERP_WaveSoft

CONTACT PRESSE

Véronique PIGOT - Agence KANI RP - Tél. : 01 86 86 01 54
email : wavesoft@kanirp.com

