



## pilote sa veille commerciale et marketing avec Knowings



Egis Projects, filiale du Groupe Egis propose des services et recherche des partenariats pour des projets d'infrastructure de transport de grande envergure (autoroute, aéroport, tunnel) dans le monde entier. La société a décidé de mettre en place le projet SIM « Système Information Marketing » pour se positionner en amont des projets, suivre efficacement les opportunités commerciales et s'entourer des partenaires les mieux placés pour répondre aux appels d'offres. Ce système de veille marketing permet ainsi de rassembler et de croiser toutes les connaissances pertinentes dans le domaine commercial : comptes rendus de réunions, articles de journaux, informations sur les concurrents et les partenaires, documents divers, etc.

« Nous disposions de comptes rendus de réunions, mal diffusés mais à forte valeur ajoutée, et d'une revue de presse. Pouvoir rapprocher l'information venant de ces deux sources était un enjeu clé. » explique Renaud Béziade Directeur adjoint au développement du Groupe Egis. « Notre objectif était donc d'améliorer la capitalisation, le partage et le croisement de nos informations commerciales et marketing. »

La mise en place du portail SIM permet à Egis Projects de :

- **Systématiser la collecte** des informations.
- **Enrichir la qualité et la quantité des informations.**
- **Suivre les acteurs**, les prospects et les différentes perspectives du marché.
- **Faciliter le partage** et le croisement des informations commerciales.
- **Etre alerté** très rapidement des nouvelles données pour réagir suffisamment en amont du lancement des projets.
- **Elargir le cercle des veilleurs** grâce à une interface simple et mobiliser les collaborateurs pour participer à la veille terrain.

### >> Egis Projects en bref

- Filiale Groupe Egis (8 370 personnes, CA 563 millions d'€ en 2009)
- Effectif : 70 personnes
- Activité : développement, réalisation et exploitation d'infrastructures de transport

### >> Contexte

- Marchés internationaux
- Projets commerciaux longs et complexes
- Sources d'informations dispersées
- Equipes géographiquement éloignées
- Développement de nouvelles offres

### >> Objectifs

- Se positionner très tôt sur les appels d'offres pour déclencher l'effort commercial au moment opportun
- Améliorer la capitalisation et le partage des informations commerciales et marketing
- Diffuser aux bonnes personnes, au bon moment les informations pertinentes sur les projets
- Donner toutes les informations pour produire des réponses commerciales complètes, en phase avec les attentes du marché

« Pour créer de la valeur, un outil de veille doit être très simple d'utilisation pour inciter chacun à contribuer, et performant pour présenter l'information en temps réel, et sous une forme pertinente pour le décideur. »

**Renaud Béziade,**  
Directeur Adjoint au développement du Groupe Egis

En fonction des centres d'intérêt, rôles et responsabilités de chaque utilisateur, le portail SIM envoie régulièrement à chacun par emails une synthèse des nouvelles informations publiées sur les projets en cours.

## Rassembler et croiser les connaissances

Le portail SIM organise les informations autour de trois bases de connaissances :

- Une base « projets » consolide les informations sur chaque opportunité d'affaire et répertorie les acteurs impliqués.
- Une base « actualité » capitalise les comptes rendus de réunions et les éléments de revue de presse.
- Une base « référentiel » rassemble les fiches d'information sur les acteurs (clients, concurrents, partenaires, conseillers...), sur les pays et sur les produits.

Grâce à la solution Knowings, les collaborateurs peuvent accéder à l'ensemble de ces informations selon plusieurs logiques de classement (par pays, projet, acteurs, etc.) ou par des recherches multicritères. De même, chaque connaissance est rapprochée automatiquement d'informations contextuelles : depuis une fiche projet, les utilisateurs accéderont ainsi d'un clic aux actualités liées ou aux derniers comptes rendus pertinents. C'est en particulier ce système d'accès intuitif qui fait du portail SIM un outil de veille performant, capable de rassembler et de synthétiser rapidement toutes les informations pour faciliter les prises de décisions et l'action commerciale.

## Capitaliser les informations terrain

La force de la solution de veille Knowings est qu'elle ne se limite pas aux informations collectées sur le web. C'est un véritable portail collaboratif qui est mis à disposition des commerciaux et "opérationnels" pour capitaliser toutes les remontées terrain collectées. Cette solution unique offre une vision complète du marché qui, distribuée aux collaborateurs concernés constitue un outil d'aide à la décision pour agir avec efficacité.

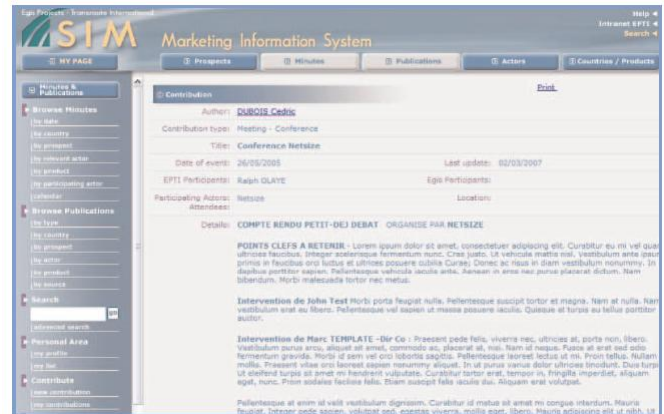
Dès qu'un expert constate que les rumeurs du marché se concrétisent autour d'un futur projet, il crée une fiche dans le portail SIM. Cette fiche est alors immédiatement communiquée à l'ensemble des personnes intéressées par le sujet.

L'ergonomie et la simplicité d'utilisation du logiciel ont permis aux utilisateurs de prendre en main intuitivement le logiciel, facilitant leurs contributions spontanées. Sans avoir besoin de formation particulière, un véritable réseau de veilleurs s'est constitué.

## Un dispositif entièrement personnalisé

Les interfaces, le vocabulaire et les workflows de validation ont été totalement personnalisés à la logique métier d'Egis Projects ainsi qu'à sa charte graphique, afin de s'intégrer aux outils de partage des connaissances existants.

La souplesse de paramétrage du logiciel Knowings KnowledgeManager a permis de réaliser rapidement cette opération.



## Les atouts de la solution Knowings

La contribution de Knowings au succès de ce projet tient notamment à :

- Une interface simple, ergonomique et adaptable au métier de l'entreprise.
- Un classement multidimensionnel des connaissances pour faciliter l'accès à l'information clé et automatiser leurs synthèses.
- Une diffusion pro-active de l'information : chaque collaborateur est régulièrement averti par email des informations liées à ses centres d'intérêt individuels.
- Un ensemble complet de fonctions collaboratives et de gestion de contenu.
- Une expertise conseil KM de l'équipe consulting Knowings.