

CAPITOLE ÉNERGIE - GROUPE EPSA

MAÎTRISER SES DONNÉES PRICING AVEC
UNE **GESTION CRM INTÉGRÉE**



Courtage en énergie et conseil en optimisation
des contrats d'électricité et de gaz pour les
entreprises françaises.

31130 Balma - www.capitole-energie.com

Capitole Énergie est une société spécialisée dans le courtage en énergie et le conseil en optimisation des contrats d'électricité et de gaz pour les entreprises en France.

Elle accompagne ses clients, TPE, PME, Grands Comptes et collectivités, dans la négociation d'offres auprès de fournisseurs tout en intégrant des solutions durables. Capitole Énergie se distingue par son approche 360° : maîtrise des coûts, gestion des risques, transition énergétique et accompagnement personnalisé tout au long du projet.

“L'objectif principal du développement de ce projet CRM était de gagner en efficacité et en réactivité, notamment sur le traitement des dossiers clients.”

MAXANCE LEPAGE

Chef de projet CRM chez Capitole Énergie -
Groupe EPSA



**LA SOLUTION
MISE EN PLACE**

Salesforce



**CA
19
millions
d'euros**



1 AGENCE

ancrée localement et capable d'intervenir partout en France. La proximité n'est pas seulement géographique, elle est aussi relationnelle, inscrite au cœur de sa démarche.



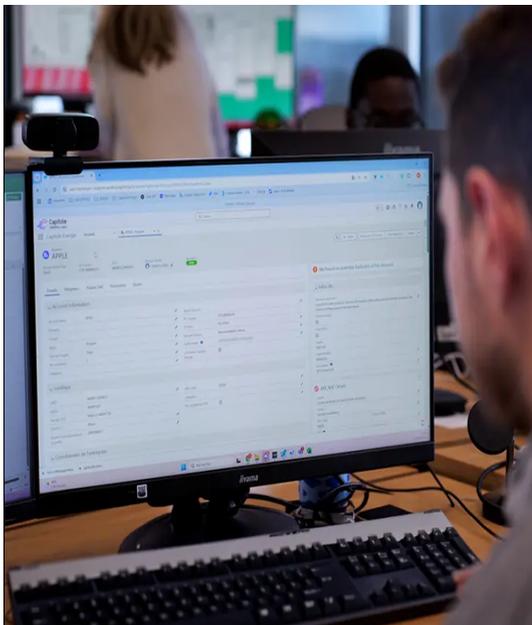
+30 salariés

OBJECTIFS : STRUCTURER, AUTOMATISER ET CENTRALISER LES DONNÉES CLIENTS

Optimiser le traitement des dossiers clients en automatisant les tâches répétitives et en limitant les erreurs manuelles. Renforcer l'efficacité opérationnelle des équipes Pricing grâce à des processus fluidifiés et connectés aux autres systèmes d'information.

LE DÉFI À RELEVER

Jusqu'à maintenant, chaque équipe travaillait de manière isolée, avec des informations dispersées entre différents outils. Cette configuration fragmentée entraînait des pertes de temps et une vision incomplète des dossiers clients.



Avec la croissance de Capitole Énergie, le service Pricing faisait face à des difficultés croissantes dans la gestion des dossiers clients. Les informations étaient éparpillées entre plusieurs outils, entraînant des pertes de temps, des erreurs manuelles et un manque de visibilité globale. Pour surmonter cette situation, Capitole Énergie décide de centraliser l'ensemble de ses données clients autour d'un CRM unique.

Salesforce a été choisi comme solution CRM pour automatiser les processus, structurer les données clients et améliorer l'efficacité opérationnelle. L'outil permet aussi la connexion entre le service Pricing et les systèmes d'informations des autres équipes pour une gestion fluide et une vision unifiée des données.

4CAD Group a adopté une démarche progressive pour le déploiement de Salesforce, d'abord en priorisant le cadrage et la clarification des objectifs des équipes Pricing. Chaque phase a permis d'ajuster le CRM selon les retours utilisateurs, avec un suivi continu via les plateformes Redmine et My4CAD.

LA RÉPONSE APPORTÉE

Pour accompagner Capitole Énergie dans la gestion de ses données clients, 4CAD Group a intégré Salesforce, une solution adaptée aux enjeux du service Pricing.

Chez Capitole Énergie, le service Pricing gère un volume important de dossiers clients, allant de la négociation des contrats d'énergie à l'analyse des offres fournisseurs. Pour optimiser ce processus, Salesforce centralise désormais toutes les informations clients, offrant une vue d'ensemble des données saisies par les équipes.

Chaque dossier client est désormais tracé dans Salesforce, permettant aux équipes Pricing de disposer d'une vue 360° des informations – de la prise de contact initiale jusqu'à la négociation des contrats d'énergie. Les tâches répétitives sont automatisées, réduisant le risque d'erreurs et libérant du

temps pour se concentrer sur les missions à forte valeur ajoutée. L'intégration progressive par 4CAD Group a permis aux utilisateurs d'adopter rapidement les nouvelles fonctionnalités. Ce fut aussi l'occasion de recueillir leurs retours pour affiner les paramétrages et de penser aux prochaines optimisations.

“On a eu accès à plusieurs plateformes 4CAD Group qui nous ont permis de suivre le projet. Une fois le déploiement effectué, nous avons gardé un lien fort avec les connexateurs de 4CAD Group, notamment dans la maintenance et dans les évolutions de l'outil.”

Le petit +

4CAD Group a accompagné Capitole Énergie dans l'intégration et le paramétrage de la solution Salesforce pour ses équipes de l'unité Pricing. En automatisant les tâches récurrentes et en réunissant les informations dans un logiciel unique, les équipes peuvent ainsi se concentrer davantage sur l'analyse des contrats et l'accompagnement des clients, tout en améliorant la qualité des données traitées.