

Nantes - métropole Gestion Equipements structure son activité réservation grâce à ATHENEO COM

Initialement créée par la ville de Nantes en 1976 pour gérer les parkings, la société d'économie mixte NGE (Nantes - métropole Gestion Equipements) a rapidement étendu ses compétences au-delà du stationnement puisque, dès 1978, elle prenait en charge des activités de loisirs.



NGE gère aujourd'hui 14 parkings, 400 horodateurs, un complexe de loisirs (patinoire, bowling, billards, piscine), un camping, un mini golf, un golf, 3 ports de plaisance et s'occupe également de la location de salles et de l'organisation d'événements. Avec un effectif de 170 agents répartis sur une vingtaine de sites, NGE réalise un chiffre d'affaires de 12 millions d'euros.

Du fait de sa gamme très étendue d'offres, NGE s'adresse à une clientèle très diversifiée : les particuliers, les touristes, les chefs d'entreprises, les commerçants, les clubs de sports...

Afin de faire face à cette **multiplicité de métiers et de clients**, NGE décide en 2005 de s'équiper d'un **système d'information fiable, performant et sécurisé** afin d'assurer des prestations homogènes.

Pour ce faire, NGE se met à la recherche de 3 solutions dans les domaines suivants : Gestion de la Relation Client, Réservation de Ressources et Comptabilité. « **ATHENEO COM apportait alors une très bonne réponse** aux 2 premiers lots », confie Philippe Ameline, Responsable des Systèmes d'Information, des Procédures et de la Qualité.

« En ce qui concerne la solution de Comptabilité, c'est le logiciel ADONIX qui a été retenu en partenariat avec MISMO Informatique, qui a apporté **son expérience d'interface entre les deux progiciels** ».

La **large couverture fonctionnelle** et la **simplicité de paramétrage** d'ATHENEO COM sont les deux principaux atouts qui ont séduit NGE.

La mise en œuvre du produit s'est faite progressivement. Le service commercial et le service location de salles, points d'entrée de **la relation client** chez NGE, ont d'abord été équipés, soit un total de 7 personnes.

Afin de répondre au mieux aux exigences des premiers utilisateurs qui souhaitaient retrouver leurs informations sous une forme qui leur était familière, NGE et MISMO Informatique ont travaillé en partenariat pour paramétrer le logiciel ATHENEO COM en fonction des souhaits de chacun. Au final, les commerciaux et les gestionnaires de réservation travaillent avec un **logiciel métier totalement adapté à leur travail au quotidien**.

« Cette phase de paramétrage a été accompagnée par de la conduite du changement en interne, car une des motivations du projet était de profiter de la mise en place d'un nouvel outil pour repenser notre organisation », précise Mr Ameline.

Après 4 mois de rodage, le chaînage **devis/pose d'option, commande/réservation ferme, livraison, facture** était bien établi sur le fond et dans la forme. NGE a alors élargi le cercle des utilisateurs vers les exploitations de loisirs et le service Comptabilité.



« Il s'agissait alors de **pousser de l'information vers les agents en charge de servir les prestations commandées** », constate Philippe Ameline. Aujourd'hui, ATHENEO COM est utilisé par 25 personnes.

En bref

La solution

Mise en place d'ATHENEO COM auprès de 25 utilisateurs - Pack Business, Service, Gestion Commerciale et Ressources

Les bénéfices

- Structuration de l'information
- Rationalisation des saisies
- Partage de l'information
- Gain de temps
- Réactivité

Au lancement du projet, NGE s'était fixé des objectifs sur 3 axes :

- **l'information** (elle devait être unique, sécurisée et accessible),
- **la productivité** (les saisies et ressaisies devaient être réduites au maximum),
- **les fonctionnalités** (le passage d'outils artisanaux à un progiciel devait s'accompagner de nouveaux services offerts aux utilisateurs).

« Aujourd'hui, il est clair que **l'implémentation d'ATHÉNEO COM nous a permis de structurer l'information et de rationaliser les saisies** » indique Philippe Ameline.

Et NGE ne compte pas s'arrêter en si bon chemin puisque des fonctionnalités supplémentaires d'ATHÉNEO COM vont être déployées dans les mois à venir.

« Notre actualité, c'est la mise en place de **la gestion des 1600 contrats d'abonnement parking de nos clients** » affirme Philippe Ameline. Pour y parvenir, NGE forme actuellement en interne ses 40 agents d'accueil.

De plus, la mise en œuvre du **suivi des contrats de ses prestataires** et des fonctionnalités d'élaboration des **campagnes marketing** sont également inscrits au planning des déploiements des mois à venir.

Fonctionnalités déployées et en cours de déploiement chez NGE



Légende

Fonctionnalités déployées

Fonctionnalités en cours de déploiement