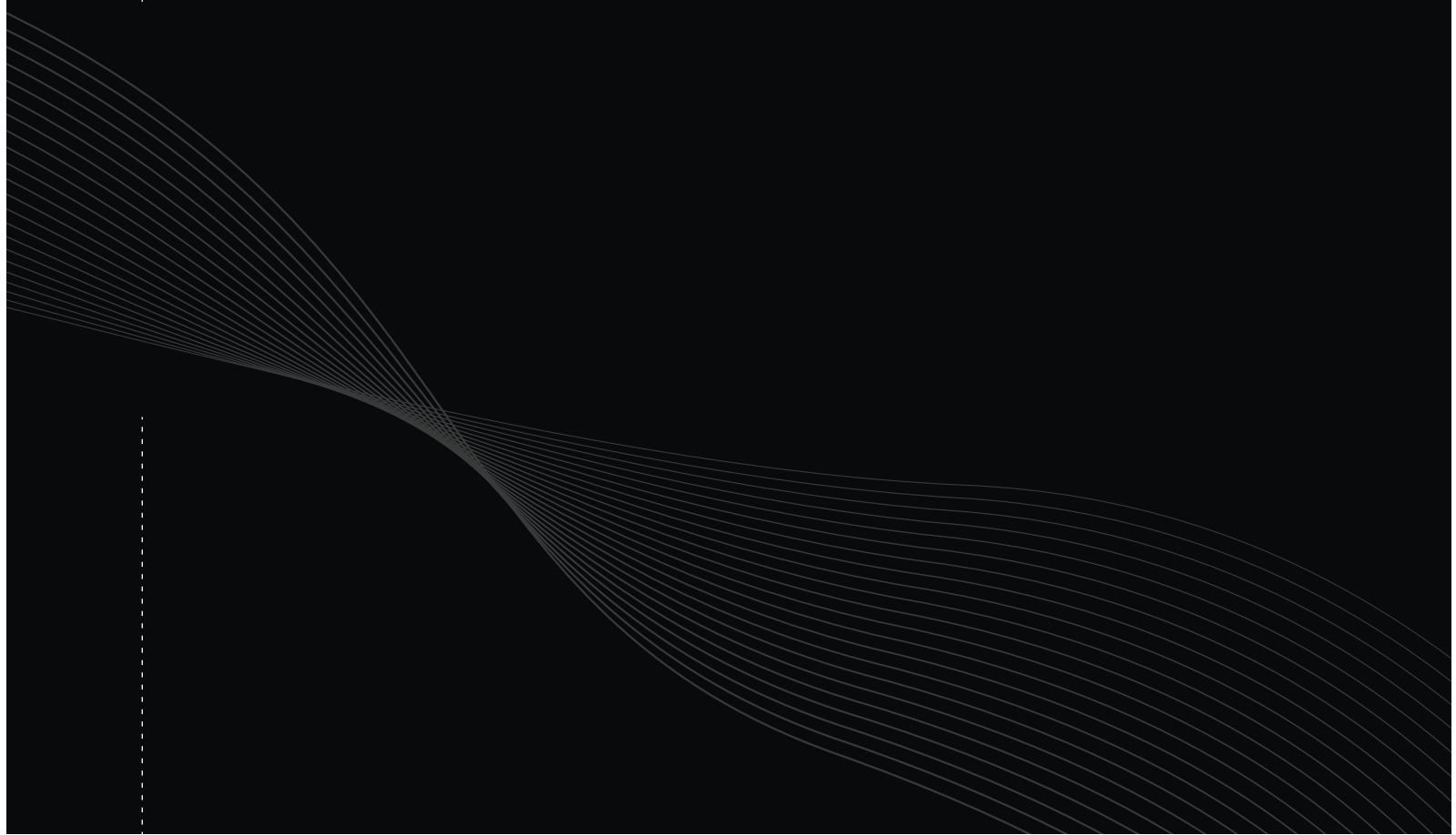




Témoignage

PLANITY



PLANITY

Antoine Puymirat crée en 2016 avec deux associés Planity, une plateforme de réservation de rendez-vous en ligne pour les professionnels de la beauté.

Le service proposé par Planity est l'accompagnement des salons, barbiers et autres experts de la beauté dans leur digitalisation grâce à un abonnement qui permet d'une part aux particuliers de réserver un rendez-vous chez les professionnels, mais aussi aux salons de gérer leur stock, carte de visites, fichiers clients ...

Camille Lebrun rejoint l'équipe Planity en 2019 et prend la tête du service client ainsi que de la formation des nouveaux clients.

En 6 ans l'entreprise s'est considérablement développée :

elle compte plus de 10 000 clients professionnels de la beauté, plus de 150 employés, et un rendez-vous est pris en moyenne chaque seconde sur la plateforme.



10 000
Clients professionnels
de la beauté



Plus de
150
employés

PARTIE 1 : PLANITY ET ZOHU, UNE ÉTROITE COLLABORATION



“

Toute la société est pilotée autour de la suite Zoho et en particulier du CRM.

Antoine Puymirat

Fondateur et CEO, Planity

LE COMMENCEMENT

Un CRM

“

Nous avons réalisé des tests qui ont été vraiment concluants

Antoine Puymirat

Fondateur et CEO, Planity

Ayant déjà créé une entreprise de prise de rendez-vous en ligne, M. Puymirat savait que le CRM serait le cœur de Planity. Suite au manque de transparence, aux besoins en ressources humaines pour le maintien et aux coûts cachés de certains fournisseurs, M. Puymirat se tourne vers Zoho, solution recommandée par ses proches et présentée comme englobant toutes les fonctionnalités nécessaires, simple d'utilisation et très bien intégrée.

Zoho CRM a été mis en place entièrement par M. Puymirat, qui sachant quels étaient ses besoins a pu en quelques jours paramétrer l'outil permettant à l'aventure de Planity de commencer.

Aujourd'hui le CRM est au cœur de l'activité et de la réussite de Planity.

Intégration de la partie facturation

“

Notre toute première facture a été faite sur Zoho

Antoine Puymirat

Fondateur et CEO, Planity

L'intégration des outils Zoho entre eux a permis à Planity de trouver dès sa création une solution pour facturer simplement et efficacement leurs clients.

Zoho Books, logiciel de comptabilité, et Zoho Subscriptions, logiciel de gestion de facturation, furent les deux premiers outils Zoho intégrés au CRM. En parallèle, Stripe et GoCardless furent aussi intégrés comme moyens de paiements.

Cette simplicité d'intégration entre les applications Zoho et tierces a posé de solides bases pour le futur développement de Planity.

LE DÉVELOPPEMENT

Des outils qui s'adaptent au fil de l'évolution de l'entreprise

“

Il est indispensable d'avoir un outil très intégré pour pouvoir scaler rapidement derrière

Antoine Puymirat

Fondateur et CEO, Planity

Le CRM a accompagné Planity au fil de sa croissance : de sa création à la gestion de plus de 10 000 clients, d'une petite équipe à plus de 150 employés, sur le terrain et dans les bureaux à Paris, ou encore dans la diversification de leur offre.

Le CRM a été ajusté au fur et à mesure en fonction des nouveaux besoins : la force d'un logiciel SaaS est son adaptabilité et sa flexibilité.

En effet à la création de Planity, cette projection 6 ans plus tard avec une telle base client n'était même pas concevable, c'est pourquoi les applications Zoho, et particulièrement le CRM, ont été simplement personnalisés selon les besoins uniques de Planity à chacune de ses étapes de maturation.

Des outils qui se diversifient en fonction des besoins

“

Dès qu'on a un besoin on commence par regarder la suite Zoho

Antoine Puymirat

Fondateur et CEO, Planity

Avec une activité grandissante, Planity a dû se tourner vers de nouveaux outils pour continuer à se développer.

La partie service client, avant gérée sur une boîte mail, ne pouvait plus répondre à une structure aussi grande, et il a donc fallu se tourner vers un véritable service client :

Zoho Desk.

Pour garder une trace de la livraison du "**pack nouvel arrivant**" pour les instituts de beauté, c'est à **Zoho Inventory** que Planity a confié la gestion de ses stocks de cartes de visites, iPad et autres éléments du pack.

Une partie du pôle marketing utilise désormais **Zoho Analytics**, logiciel de veille stratégique, de création de rapports et d'analyse ainsi que **Marketing Hub**, logiciel d'automatisation marketing.

Utiliser des produits Zoho permet aux équipes de déployer et prendre en main rapidement les nouveaux outils et de les intégrer simplement aux autres applications déjà en place.

ET MAINTENANT ?

L'utilisation de produits Zoho va continuer à se diversifier et s'intensifier. Après avoir utilisé les 150 champs disponibles, Planity va se tourner vers la version supérieure de Zoho CRM pour continuer son développement.

L'entreprise souhaite également se tourner vers l'international et s'appuiera sur les différents outils Zoho, dans la langue locale, pour se lancer dans cette nouvelle aventure.

PARTIE 2 : ZOHU AU SERVICE DE LA PRODUCTIVITÉ DE PLANITY

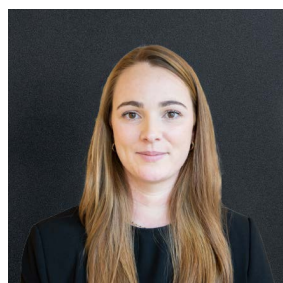
“

Nous n'en serions pas là si nous n'avions pas mis Zoho en place dès le premier jour

Antoine Puymirat

Fondateur et CEO, Planity

UNE VISION GLOBALE



“

On a toutes les informations centralisées au même endroit.

C. Lebrun

Directrice du service client, Planity

Les applications interconnectées permettent aux informations de circuler librement entre les différents outils. Par exemple on peut trouver sur la fiche contact les interactions entre le client et le service Desk (appels, tickets ouverts, fermés), les discussions en interne, les informations sur la création de ce lead/contact...

Cette manière de centraliser l'information permet aussi de faire le lien entre les différentes équipes terrain, mais aussi au sein des différents pôles dans les bureaux à Paris, les équipes se tagguent et se tiennent informées sur les principaux sujets en temps réel.

Toutes les informations sont donc regroupées et accessibles simplement pour gagner en efficacité.

DES OUTILS COMPLETS

“

[Zoho] est à la pointe de ce qu'on peut avoir

Antoine Puymirat

Fondateur et CEO, Planity

Pour améliorer la qualité du service client, Mme. Lebrun et son équipe de 13 personnes utilisent Zoho Desk. Afin de gérer efficacement chaque mois plus de 8 000 appels (passés grâce à l'intégration d'Aircall) et 10 000 tickets, une règle d'automatisation a été mise en place pour distribuer équitablement les différentes tâches.

Aussi la fonction "Rapports" de Desk permet d'analyser les performances des équipes : nombre de tickets traités, temps passé...

Sous peu, l'équipe va également intégrer un système de notation une fois le ticket résolu.

UNE UTILISATION SIMPLE

Avec les outils Zoho de nombreuses tâches sont simplifiées et automatisées.

Par exemple la paie des 100 commerciaux est intégralement gérée par M. Puymirat, quand d'autres structures ont une personne dédiée ; chaque utilisateur sait comment ajouter un champ ; le CRM génère les devis, puis les envoie directement au client qui peut le signer en un clic, et il est automatiquement converti en contact.

Les automatisations permettent ainsi d'économiser un temps précieux et de n'oublier aucune étape des processus.

Aussi, depuis sa création le compte CRM est administré principalement par M. Puymirat ; aucune personne de l'équipe n'est dédiée à son fonctionnement. Qu'il y ait 10 ou 10 000 clients : le CRM s'administre simplement.

“

Il y a que deux personnes en G&A pour 10 000 clients c'est rien,
Zoho fait le reste.

Antoine Puymirat

Fondateur et CEO, Planity

Zoho CRM



+ 150
Licences



+1 000
Nouveaux clients
par mois

Zoho Desk



13
Agents



+ 8 000
Appels/mois



+ 10 000
Tickets/mois