sugarcrm

ÉTUDE DE CAS

Millet SAS s'équipe de SugarCRM pour moderniser l'entreprise et améliorer le pilotage de l'activité commerciale

GROUPE MILLET
Au service du transport écoresponsable

Depuis bientôt 125 ans, l'entreprise Millet SAS est spécialisée dans l'activité de location de wagons pour le fret ferroviaire et ne cesse de se diversifier (construction de wagons, maintenance de wagons et locomotives, traction ferroviaire…). Le dirigeant, Philippe Millet, connaît le marché par coeur. Il est la figure commerciale et la mémoire vive de l'entreprise familiale. Mais, en 2020, les demandes augmentent et l'entreprise prend un nouvel essor. Philippe Millet décide alors de structurer son organisation commerciale. Il s'entoure d'un consultant en stratégie de développement, de Synolia et de SugarCRM pour accompagner son équipe commerciale, digitaliser la gestion de la relation client et le pilotage de l'activité.

Industrie ///

Expédition/Transport

Localisation ///

Paris, France

Site Web ///

www.millet-wagons.com

Un CRM pour piloter la location de wagons

Créée il y a bientôt 125 ans, l'entreprise Millet SAS est une figure incontournable de la location de wagons de fret ferroviaire en Europe. C'est une entreprise familiale, indépendante, et qui ne cesse de développer son activité. Construction de wagons, maintenance de wagons et de locomotives, traction ferroviaire… Elle se diversifie et dispose aujourd'hui d'une flotte de 7700 wagons pour ses 120 clients français et européens. Philippe Millet, petit-fils du fondateur, est un représentant charismatique de l'entreprise. Depuis des années, il porte la relation client et gère ses offres avec des outils bureautiques peu adaptés au travail en équipe et au partage d'informations avec l'équipe commerciale.

"Philippe Millet est capable de donner un prix à l'oral en deux secondes car il connaît le marché par coeur. Mais nous avions un problème pour tracer l'information et garantir des échanges fiables avec les clients." – Eric V., consultant en stratégie et développement d'entreprises, Millet SAS

En 2020, la société fait appel à un consultant en stratégie et développement d'entreprise. Il a notamment pour mission de structurer et digitaliser les processus de gestion relation client au sein de l'entreprise. L'enjeu ? Permettre à Philippe Millet de déléguer la relation client et d'améliorer le pilotage de l'activité commerciale. Il propose alors l'implémentation d'un outil CRM.

Le brief Millet SAS : Un outil digital pour moderniser l'entreprise, tracer l'information et permettre un meilleur pilotage de l'activité commerciale

Dans un premier temps, l'équipe commerciale de Millet a fait évoluer ses tableaux Excel de prospection, d'offres et de contrats. Cela dans l'objectif de bien identifier ses besoins pour le futur CRM. Puis, avec l'impulsion du consultant, l'entreprise a lancé un appel d'offre auprès de cinq agences spécialisées dans l'implémentation de CRM.

"Je connaissais déjà les CRM. J'ai participé à la sélection de SugarCRM pour une précédente entreprise (STVA)." – Eric V., consultant en stratégie et développement d'entreprises, Millet SAS

Synolia x SugarCRM

L'offre de Synolia et SugarCRM a été retenue car elle remplissait le cahier des charges de Millet en termes de prix et d'adaptabilité de l'outil aux besoins de l'activité de location de wagons. Aussi, l'équipe Millet a apprécié SugarCRM pour son ergonomie et sa facilité de prise en main (expérience utilisateur).

> **"SugarCRM est un outil facile à utiliser pour des gens qui n'ont jamais mis les mains dans un CRM."**
>
> **- ERIC V.**
> consultant en stratégie et développement d'entreprises, Millet SAS

Spécification des besoins, intégration des données et implication de tous !

Le projet CRM a débuté par la spécification des besoins et la constitution d'une base de données propre pour alimenter le CRM. Pour l'équipe commerciale de Millet SAS, cela a nécessité un travail de nettoyage et de mise à jour des données, au format Excel pour faciliter l'intégration.

Ce projet CRM a été le fruit d'un travail collectif, l'ensemble de l'équipe commerciale a contribué à sa réussite et le chef de projet en charge du CRM chez Millet a pu compter sur leur mobilisation à chaque étape (collecte des besoins, phases de validation, phase de recette, formation…).

De l'ajustement à l'adoption définitive

Pendant trois mois environ, les commerciaux de Millet ont découvert et expérimenté l'outil. Et, avec l'appui de Synolia, ils l'ont ajusté à leurs besoins.

Après la phase d'ajustements, l'équipe Millet a conservé un point mensuel en interne pour veiller à la bonne utilisation et à l'adoption du CRM. Aujourd'hui, tous les commerciaux l'utilisent. Et ils sont deux administrateurs capables de faire évoluer l'outil en toute autonomie, sans recourir à Synolia.

Le pilotage de l'activité commerciale, et plus encore !

Grâce à SugarCRM, tous les échanges (emails, appels, réunions etc.) que les commerciaux ont avec leurs clients sont tracés dans le CRM, toutes les offres et contrats sont historisés. Et les fonctionnalités de reporting permettent aussi bien à la force de vente qu'à la direction d'avoir une vision claire de l'activité : nombre d'offres gagnées ou perdues, contrats en cours ou à venir, valorisation en euros…

Aujourd'hui, l'équipe commerciale de Millet souhaite aller un cran plus loin dans l'utilisation du CRM. Elle sollicite Synolia pour automatiser le processus de validation des offres et contrats.

Les résultats

- **242** offres éditées depuis la mise en place du CRM
- **90 %** des indicateurs commerciaux extraits de SugarCRM

Pour l'équipe Millet, le projet CRM est un succès. Il leur a permis de capitaliser sur la connaissance client et donc de gagner en efficacité vis-à-vis de ces derniers.

> **"Nous avons souhaité démarrer avec un outil conforme à 90% de nos besoins. Ensuite, nous avons pris de la TMA pour faire quelques évolutions et adapter le CRM à nos besoins quotidiens."**
>
> **- ERIC V.**
> consultant en stratégie et développement d'entreprises, Millet SAS

Mais cela a surtout changé beaucoup de choses en interne. Lors de la réunion commerciale mensuelle, l'équipe commerciale peut partager avec la direction les indicateurs de l'activité. Ainsi, elle peut suivre le nombre d'offres gagnées ou perdues, le taux de réussite…

Au-delà du pilotage commercial, le CRM garantit aussi une harmonie dans les tableaux de bord présentés lors des comités exécutifs de l'entreprise.

Synolia
Think out of the codes

SUGAR PARTNER

Synolia, partenaire historique de SugarCRM en France, aide les entreprises à délivrer la meilleure expérience à leurs clients grâce à une plateforme complète de services et de solutions.

www.synolia.com // sugarcrm@synolia.com

À propos de SugarCRM

SugarCRM permet aux équipes marketing, commerciales et services d'obtenir enfin une image claire de chaque client pour aider les entreprises à atteindre de nouveaux niveaux de performances et de prévisibilité. Sugar est la plateforme CRM qui rend les choses difficiles plus faciles.

Des milliers d'entreprises dans plus de 120 pays font confiance à Sugar pour atteindre une expérience client haute définition (HD-CX) en laissant la plateforme faire le travail. Avec son siège dans la Silicon Valley, Sugar est soutenue par Accel-KKR.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.sugarcrm.com/fr ou suivez **@SugarCRM**.

© 2023 SugarCRM Inc. All rights reserved. SugarCRM and the SugarCRM logo are registered trademarks of SugarCRM Inc. All other trademarks are the properties of their respective companies.