

ÉTUDE DE CAS CLIENT

Savoie engage ses clients pour la vie avec SugarCRM



En voilà une industrie complexe ! L'univers de la Supply Chain compte sans doute parmi les plus complexes du marché. Des livraisons e-commerce – que les clients exigent rapides et gratuites – à la distribution de produits alimentaires ou pharmaceutiques – qui impliquent de respecter des normes strictes de température et de sécurité – les industriels et les distributeurs ont plutôt intérêt à choisir le bon partenaire logistique.

Et ce n'est pas Savoie qui vous dira le contraire ! En tant que fournisseur de solutions d'automatisation d'entrepôts et de gestion logistique, l'entreprise leader sur son marché oeuvre pour le compte de distributeurs et d'industriels avec une offre répartie sur trois entités : A-SIS, INTELIS et PRODEX. À travers ces trois marques complémentaires, Savoie répond à un large éventail de besoins : couvrir tous les processus logistiques des marchandises, des équipements d'entrepôts automatisés, des logiciels, de la réception des commandes, du stockage, du tri, de l'emballage... La liste est longue ! Le choix d'un partenaire logistique tel que Savoie implique une importante réflexion en amont. Pour cause, la concrétisation de projets d'une telle envergure peut prendre jusqu'à plusieurs années !

Autrement dit...

Les équipes commerciales et marketing de Savoie font face à des enjeux de taille. Si elles doivent d'une part parvenir à séduire et convaincre les potentiels clients des mois voire des années durant, elles ont également pour mission de réaliser des opérations d'up-sell et de cross-sell avec les clients existants.

Industrie ///

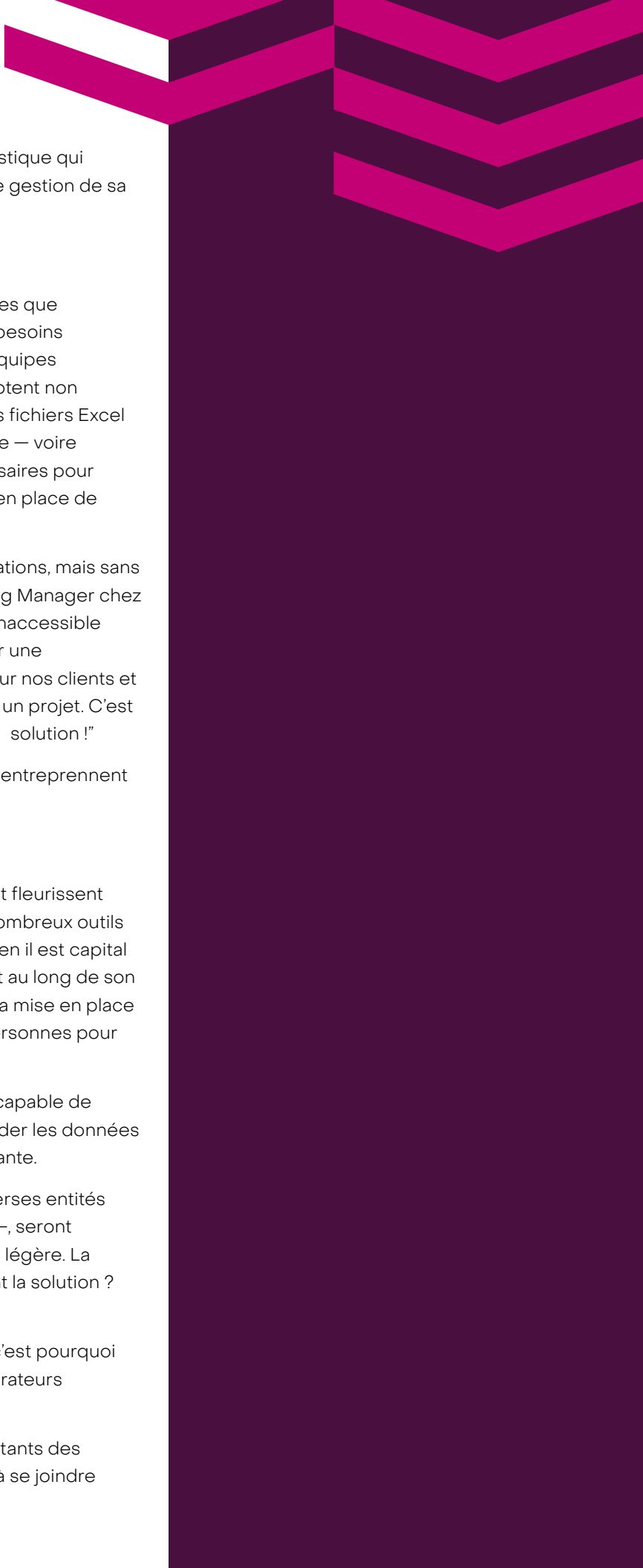
Ingénierie,
Automatisation des
Entrepôts, Gestion
logistique

Localisation ///

Dijon, France

Site Web ///

www.savoye.com



Aujourd'hui, le spécialiste en Ingénierie et Conseil en logistique qui emploie 650 personnes peut se féliciter d'une très bonne gestion de sa relation client. Mais il a fallu du temps pour en arriver là !

Des Fichiers Excel Individuels

L'offre de Savoye repose sur des solutions aussi complexes que sophistiquées, et il devient alors compliqué de gérer les besoins de chaque client sans un outil dédié et performant. Les équipes commerciale, marketing et service client de Savoye comptent non moins de 100 employés, et chacun travaille alors avec des fichiers Excel individuels. Cette approche compartimentée rend difficile — voire souvent impossible — l'obtention des informations nécessaires pour une gestion de l'activité commerciale efficace et la mise en place de campagnes marketing performantes.

“Beaucoup de personnes détenaient beaucoup d'informations, mais sans les partager” explique Marie Merckaert, Content Marketing Manager chez Savoye. “Le départ en vacances d'une personne rendait inaccessible l'ensemble des données clients qu'elle pouvait détenir. Or une communication précise et limpide est très importante pour nos clients et prospects, et bien souvent déterminante pour remporter un projet. C'est pourquoi nous avons grandement besoin d'une nouvelle solution !”

Face à ces enjeux, Marie Merckaert et ses collaborateurs entreprennent de trouver une nouvelle plateforme d'expérience client.

Bâtir Un Plan D'actions

Depuis quelques années, les solutions d'expérience client fleurissent sur le marché, offrant aux entreprises le choix parmi de nombreux outils très performants. Mais au delà de tout, Savoye sait combien il est capital que l'outil choisi soit adopté par ses utilisateurs. Ainsi, tout au long de son processus de décision, l'entreprise garde à l'esprit ceci : la mise en place d'une plateforme CX ne peut être un succès que si les personnes pour qui elle est conçue l'utilisent réellement.

Ainsi, si d'une part les décideurs souhaitent une solution capable de rompre les silos, de rapprocher les équipes et de consolider les données clients, ils savent également que la transition sera impactante.

Les répercussions sur les employés répartis dans les diverses entités du groupe – aux cultures et méthodologies hétérogènes –, seront importantes. La décision est donc tout sauf à prendre à la légère. La meilleure manière de s'assurer que les personnes utilisent la solution ? Les impliquer dans le choix de celle-ci.

“Il est difficile de forcer les personnes à utiliser un CRM, c'est pourquoi nous tenions vraiment à impliquer l'ensemble des collaborateurs concernés dès le départ” déclare Marie Merckaert.

Pour commencer, un comité est constitué. “Des représentants des services SI, marketing et commercial ont tous été invités à se joindre

à nous.” Ensuite, des réunions de travail ont eu lieu pour recueillir les besoins des équipes pour qu’elles puissent gagner en efficacité. L’ensemble des idées identifiées permet de constituer une liste détaillée des caractéristiques spécifiques requises.

En Quête De La Solution Idéale

Savoie identifie rapidement Sugar comme la solution idéale. En plus de la présence mondiale de l’éditeur, “la bonne adéquation entre les fonctionnalités de Sugar et les besoins de Savoie” séduisent les équipes.

Mais ce qui scelle réellement l’accord, c’est le lien fort entre Sugar et son partenaire intégrateur Synolia. Savoie perçoit Synolia comme le conseiller idéal pour guider le groupe dans la mise en place d’une plateforme qui réponde aux besoins de ses trois marques.

“Synolia a compris qui nous étions, les spécificités de notre entreprise et de notre secteur d’activité” explique Marie Merckaert. “Synolia nous a fourni toutes les réponses à nos questions et nous a fait part de nombreuses recommandations tout au long du projet. C’est là toute la valeur ajoutée induite par de ce choix de partenaire pour Savoie”.

Aujourd’hui, les 100 membres des équipes commerciale et marketing s’appuient sur Sugar au quotidien, et il est prévu d’étendre le nombre d’utilisateurs à d’autres services. Les équipes commerciales utilisent Sugar chaque jour pour assurer le suivi de cycles de ventes longs, piloter et contrôler la performance et identifier les opportunités d’upselling. En parallèle, les équipes marketing sont désormais capables de créer des campagnes ciblées, d’en mesurer le ROI et de pousser des leads de qualité aux équipes commerciales.

“Nous entretenons des relations long-terme avec nos prospects et nos clients. La prise de décision peut prendre des années, c’est pourquoi il est important de maintenir un contact très régulier avec eux. Beaucoup repose sur l’expérience client que nous délivrons.”

L’accessibilité et le partage de l’information entre les services permet un suivi précis pour prévenir les clients dès qu’il est temps pour eux de procéder à une mise à jour ou une montée de version. Désormais, les équipes commerciales identifient facilement un client qui aurait besoin d’une nouvelle option parmi les solutions de Savoie, et chaque utilisateur a la possibilité de communiquer de manière directe et significative avec n’importe quel client.

“Savoie possède un portefeuille de trois marques de solutions complémentaires. Il n’est pas rare que nos clients aient besoin des trois. Grâce à Sugar, il est plus facile pour nos équipes d’identifier et mettre en avant les bonnes solutions parmi notre panel de produits.” “Because we have three different brands with complementary solutions, it’s not uncommon for customers to need all of them,” Marie Merckaert explains. “Thanks to Sugar, it’s easier for us to offer our customers relevant and complementary solutions from our range of products.”

Bâtir Des Relations Client Durables

“Auparavant, nous étions réactifs. Nous ne disposions pas de toutes les informations nécessaires. Sugar permet aux équipes marketing et commerciales de se dégager du temps au profit d’une relation plus qualitative avec les clients et prospects.

Avec de tels résultats tant côté ventes que marketing,

“Grâce à Sugar, il est plus facile pour nos équipes d’identifier et mettre en avant les bonnes solutions parmi notre panel de produits.”

– MARIE M., Content Marketing Manager, Savoie

Savoye décide rapidement d'étendre Sugar à d'autres services de l'entreprise. Prochaine étape : obtenir une meilleure vision des activités commerciales. De nouvelles évolutions et intégrations sont en cours pour améliorer le reporting financier et les prévisions.

"Nous voulons que tout soit centralisé dans Sugar"

Comment Obtenir Des Résultats Similaires Dans Votre Entreprise ?

De nos jours, il ne suffit plus simplement de sélectionner une solution d'expérience client. Il est capital de choisir une solution qui réponde aux besoins spécifiques de vos équipes. Mais alors, comment trouver la plateforme CRM adaptée à son entreprise ? Pour Marie Merckaert, le succès du projet de Savoye est le fruit de trois étapes :

- **Avoir Un Plan Stratégique**

"Il est capital de bâtir un vrai plan d'actions. Sans cela, vous ne savez pas où vous allez."

- **Engager Tout Le Monde**

"Le plus gros risque est d'investir dans une solution que les personnes n'utilisent finalement pas. Pour cette raison, il est très important d'impliquer les managers et les directeurs – qui seront en charge d'assurer l'adoption de la solution – en plus d'interviewer les collaborateurs pour comprendre leurs besoins. Tout le monde doit être embarqué !"

- **Trouver Le Bon Partenaire**

"Il ne suffit pas de choisir une bonne solution. Il faut également s'entourer d'un partenaire sur le long terme pour vous guider à travers le déploiement et la configuration de cette solution. Les entreprises ne pensent pas toujours à cet aspect, mais il est très important."



Synolia
Think out of the codes

SUGAR PARTNER

Synolia aide les entreprises à délivrer la meilleure expérience à leurs clients grâce à une plateforme complète de services et de solutions de Customer Management (CRM/CXM).

www.synolia.com // sugar@synolia.com

About SugarCRM

SugarCRM is how marketing, sales, and service teams finally get a clear picture of each customer to help businesses reach new levels of performance and predictability. Sugar is the CRM platform that makes the hard things easier.

Thousands of companies in over 120 countries rely on Sugar to achieve high-definition CX by letting the platform do the work. Headquartered in Silicon Valley, Sugar is backed by Accel-KKR.

To learn more visit www.sugarcrm.com or follow [@SugarCRM](https://twitter.com/SugarCRM).