sugarcrm

ETUDE DE CAS

Clextral : le choix de Synolia x SugarCRM pour soutenir sa position de leader de l'extrusion

CLEXTRAL

Extrusion, expertise et excellence sont les maîtres mots de Clextral. Ce leader de l'extrusion bi-vis fabrique des lignes de production alimentaire, des pompes de sécurité et des technologies de séchage. L'entreprise croît grâce à ses innovations technologiques et à son expansion internationale. Elle est en effet présente sur tous les continents et commercialise ses lignes de production sur une centaine de pays. Alors, quand vient l'heure de structurer son organisation commerciale et de faciliter le partage d'informations entre les services, Clextral se met en quête d'un CRM. Et c'est le duo Synolia x SugarCRM qui est retenu. Retour sur ce projet de précision.

Industrie ///

Fabrication (Manufacturing)

Localisation ///

Rhône-Alpes, France

Site Web ///

www.clextral.com

L'extrusion, l'expertise et l'excellence jusque dans la gestion commerciale

Depuis sa création en 1956, Clextral met à profit la technologie d'extrusion bi-vis pour servir les industries de différents secteurs : alimentation, alimentation animale, green industries (papier, bioplastics…). L'innovation et l'internationalisation sont ses moteurs de croissance. Et tandis que l'entreprise se développe dans le monde entier, l'organisation de l'activité commerciale basée sur des fichiers Excel atteint ses limites.

Les informations clients ne sont pas toujours formalisées, elles ne sont pas partagées entre les équipes, ni même entre les collaborateurs d'une même équipe… Par ailleurs, les données clients détenues par l'ERP sont complexes et difficilement accessibles pour l'équipe commerciale.

La direction observe alors la nécessité de se doter d'un outil pour optimiser les processus commerciaux et aligner la stratégie commerciale et marketing avec la réalité du terrain.

Alain Martinez, Chef de Projet et administrateur CRM est alors missionné pour identifier une solution CRM capable de soutenir les enjeux business et performance de Clextral.

Le brief Clextral

Un CRM pour soutenir les enjeux de business et de performance de Clextral.

Clextral, à travers Alain Martinez, a fait appel à un cabinet de conseil et consulté plusieurs solutions. Après un benchmark approfondi et une consultation, Synolia x SugarCRM sont shortlistés.

Synolia x SugarCRM

La solution SugarCRM et l'offre d'accompagnement de Synolia étaient en parfaite adéquation avec les attentes du Chef de Projet CRM.

L'ergonomie de SugarCRM, sa facilité de prise en main et son interface user-friendly ont séduit les équipes de Clextral. Par ailleurs, les possibilités de personnalisation pour adapter la solution à leurs besoins a fini de les convaincre.

Un projet CRM impliquant les équipes commerciales, marketing et de service client

Le projet SugarCRM a été réalisé en trois mois. Il a débuté par une série d'ateliers avec les équipes métiers afin de comprendre leurs besoins et identifier les processus à mettre en place dans l'outil. Elles ont été mobilisées pour rassembler et organiser les données existantes, dispersées dans plusieurs outils et entre plusieurs personnes. Un travail préparatoire indispensable pour poser les bases du CRM.

> « Derrière le projet CRM, il y a l'enjeu de rentabiliser les investissements commerciaux, marketing et service client. Mais aussi l'enjeu de fidéliser nos clients. »
>
> **- ALAIN M.,**
> Chef de Projet et administrateur CRM, Clextral

À la suite de quoi, les équipes ont dû relever le défi du changement, en s'appropriant l'outil. Pour cela, notre partenaire local Synolia a dispensé des sessions de formation aux utilisateurs clés, qui ont eux-même formé les utilisateurs finaux. Clextral a également déployé un plan de communication autour du lancement de l'outil et des bonnes pratiques.

Les bénéfices

Depuis la mise en place du projet SugarCRM, les équipes métiers jouissent d'une parfaite visibilité de leur parc machine. L'information est décloisonnée et les services sont alignés sur les mêmes données client complètes et à jour.

Ainsi, pour l'équipe commerciale, la gestion des offres et des commandes est grandement facilitée. Quant à l'équipe marketing, elle peut gérer ses campagnes d'e-mailing (grâce à l'intégration Sugar avec MailChimp) sur une base de données client fiables.

Au final, les équipes ont fait part de retours positifs sur l'outil, notamment sur sa simplicité d'utilisation et ses possibilités de personnalisation en fonction des besoins. Ainsi, nous leur souhaitons que SugarCRM les accompagne durablement vers leurs objectifs de croissance et de performance !

« Les équipes ont très bien accueilli l'outil car il apporte une vraie solution de gestion commerciale. SugarCRM facilite le suivi de nos clients par les équipes commerciales, marketing et de service client. Mais il permet aussi le suivi de notre parc machine. »

— ALAIN M.,
Chef de Projet et administrateur CRM, Clextral

Synolia

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 aide les équipes commerciales à atteindre leur plein potentiel. Les entreprises choisissent SugarCRM pour surmonter la complexité, prioriser les opportunités de vente et augmenter les ventes additionnelles en utilisant les ressources dont elles disposent déjà. SugarCRM est idéal pour les secteurs complexes axés sur les relations – tels que l'industrie manufacturière, la vente en gros et la distribution – cherchant à accélérer leur croissance et à prendre des décisions plus éclairées.

En savoir plus sur www.sugarcrm.com/fr

© 2025 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.