

## ➤ **Selligent : un cadeau pour la force commerciale de 3 Suisses Entreprises**

### Services

Stimuler la force de vente, animer les réseaux de distribution, fidéliser la clientèle : autant d'actions incontournables pour toute entreprise qui souhaite soutenir le développement de son chiffre d'affaires et de ses parts de marché. 3 Suisses Entreprises propose à ses clients des solutions sur-mesure, aux possibilités infinies. Cela va du simple chèque cadeau à la mise en place de campagnes complètes de fidélisation, avec la création de catalogues cadeaux entièrement personnalisés à l'image du client, assortis de cartes de fidélité donnant droit à un capital « points » que le bénéficiaire peut échanger via un site web ou par téléphone.

Pour assurer sa croissance sur un marché devenu de plus en plus mature et concurrentiel, 3 Suisses Entreprises ne pouvait plus se contenter de répondre aux sollicitations de ses clients, elle se devait d'aller à la rencontre de clients potentiels et de structurer son approche commerciale. Un défi relevé brillamment avec le concours de Selligent.

### ➤ **Une même philosophie**

Bertrand Vidal, responsable marketing, gestion et développement commercial, se plaît à établir un parallèle entre l'approche de Selligent et celle de 3 Suisses Entreprises : un socle générique de produits et de solutions qui peuvent être façonnés sur mesure pour répondre parfaitement aux besoins du client. Cette agilité s'exprime à tous les niveaux dans la solution Selligent : grande souplesse d'utilisation, évolutivité et possibilité d'extensions en fonction des besoins à venir. C'est là le facteur clé qui a guidé le choix de 3 Suisses. « Dès le départ, Selligent nous a semblé une solution très agile. Et elle a tenu ses promesses », confie-t-il.

Dès le départ,  
**Selligent nous a semblé  
une solution très agile.**  
Et elle a tenu ses  
**promesses.**



Bertrand Vidal |  
Responsable marketing, gestion  
et développement commercial

# Selligent : un cadeau pour la force commerciale de 3 Suisses

## ➤ Assurer ses parts de marché

Pendant de nombreuses années, seul acteur sur cette niche, 3 Suisses Entreprises s'est développée naturellement en répondant à la demande de ses clients. En tant que département B-to-B de 3 Suisses France, elle était intégrée au système informatique du vépéciste. Ce système, axé sur la vente par correspondance et les relations B-to-C, reposait sur des fiches de clients individuels. Inadapté à la problématique de vente et de prospection sur le terrain, il était très peu utilisé par la force commerciale B-to-B. Avec le renforcement de la concurrence sur le marché du chèque cadeau, il est rapidement devenu évident que 3 Suisses Entreprises devait se doter d'un outil distinct pour fidéliser sa clientèle existante et conquérir de nouveaux clients.

# 3 SUISSES

## ➤ L'implication de la direction informatique internationale

Un comité de pilotage et un groupe de projet sont alors constitués, et un cahier des charges synthétisant les besoins exprimés par les futurs utilisateurs de la solution est rédigé. « Ensuite, explique Bertrand Vidal, 3 Suisses International a pris le relais pour lancer l'appel d'offres. En effet, ce sont eux qui gèrent toute l'informatique du groupe au niveau mondial. Tenant compte à la fois des besoins fonctionnels que nous avons identifiés et de leurs propres contraintes techniques, ils nous ont finalement recommandé 3 solutions. » Parmi elles, Selligent, qui a remporté les suffrages du groupe de projet. On le voit, si la décision finale a été laissée aux futurs utilisateurs, elle est le fruit d'une véritable collaboration au sein du groupe 3 Suisses.

Et cette collaboration s'est poursuivie tout au long du projet, comme en témoigne Bertrand Vidal : « L'informatique a su nous écouter et nous mettre en garde contre des souhaits irréalisables. De son côté, Selligent a bien compris nos besoins et y a répondu avec beaucoup d'agilité. Ensemble, ils ont travaillé avec pragmatisme à la mise en œuvre de la solution adéquate, pour éviter que le projet ne s'égare. Toutes les personnes concernées – comité de pilotage, informatique et éditeur – ont fait preuve d'une grande implication et se sont montrées enthousiastes et positives ». Au final : un projet qui s'est déroulé tout en douceur, sans aucun problème majeur.

## ➤ Sécurité et transparence

3 Suisses Entreprises s'est montrée particulièrement soucieuse de la confidentialité de ses données vis-à-vis de l'extérieur, notamment au niveau de l'accès à l'application via le web et de la sécurité des transferts d'information. D'autant que les commerciaux sont dotés de cartes 3G qui leur permettent de se connecter au système CRM où qu'ils soient, à tout moment. La direction informatique a rassuré tout le monde sur ces points, estimant que Selligent offrait toutes les garanties.



En interne, en revanche, c'est la transparence qui règne en maître. Selligent est aujourd'hui utilisé par le marketing, les commerciaux de terrain et leurs assistantes, le service des achats, les cadres et la direction générale. Chacun a accès à l'ensemble de l'information. Les propositions commerciales, et même les factures, gérées dans des outils spécifiques, sont rattachées au dossier du client dans Selligent et accessibles par tous. « Les avantages du partage d'information sont multiples », souligne le responsable. « Selligent assure une communication fluide entre tous les intervenants (et en particulier entre le commercial et son assistante, qui travaillent en binôme), une meilleure collaboration et un travail plus efficace. Le gain de temps en matière de recherche d'information est indéniable, et tout le monde est autonome ! En outre, le système favorise une saine émulation entre les commerciaux : chacun a accès aux chiffres de l'autre, et ils n'hésitent pas à échanger leurs points de vue pour résoudre des problèmes et augmenter encore l'efficacité de leur approche. »

## ➤ Le marketing : un vrai plaisir !

S'il est une société qui s'y connaît en marketing direct, c'est bien le groupe 3 Suisses ! Certes, le département B-to-B de 3 Suisses n'a pas attendu Selligent pour faire du marketing. Mais la mise en place de sa propre solution constitue un réel progrès. C'est le responsable marketing qui l'affirme : « Les opérations marketing sont aujourd'hui un vrai plaisir pour moi ! Auparavant, nous avions un outil qui ne permettait pas vraiment d'analyser les retombées de nos actions. Grâce à Selligent, nous sommes capables d'assurer le suivi des plans marketing qui sont mis en place et de connaître le chiffre d'affaires généré par une action. C'est très important lorsqu'il s'agit de décider des plans futurs. »

S'il reconnaît qu'il reste encore un peu de nettoyage et d'enrichissement de données à faire, Bertrand Vidal est convaincu que la force de vente a compris l'intérêt de disposer de données propres pour assurer la pertinence des campagnes de marketing. Désormais, même les contacts pris sur un salon professionnel sont rattachés à la campagne correspondante dans l'application.

Mieux encore, Selligent permet à 3 Suisses Entreprises de structurer son approche de marché : « En lançant un mailing sur un marché spécifique et en analysant les retours, on peut déterminer quels sont les marchés les plus porteurs, ceux sur lesquels intensifier nos investissements. »

Les opérations  
marketing sont  
aujourd'hui un vrai  
plaisir pour moi !



Bertrand Vidal |  
Responsable marketing, gestion  
et développement commercial



## ➤ Une aide à la décision

L'arrivée de Selligent a permis à 3 Suisses Entreprises de professionnaliser la relation avec ses clients. « Les informations recueillies sur le terrain nous aident à mieux comprendre et mieux connaître nos clients. Nous avons par ailleurs mis en place un système d'alerte qui nous permet de détecter rapidement un éventuel problème chez un client et d'y remédier sans attendre », souligne le responsable. Mais de manière générale, l'analyse des données CRM facilite la prise de décision à tous les niveaux : grâce à des tableaux de bord précis contenant des indicateurs clés, la direction commerciale dispose de toute la visibilité nécessaire sur l'activité, les rendez-vous pris et le chiffre d'affaires par région. Et elle peut réagir rapidement lorsqu'elle constate un fléchissement sur un marché ou une région. Bertrand Vidal ajoute : « Le système nous permet aussi de déterminer la pertinence d'une nouvelle stratégie, par exemple en mettant en place un projet pilote dans une région et en analysant les résultats avant d'envisager son déploiement à l'échelle nationale. Selligent nous aide à prendre les bonnes décisions, rapidement et en toute connaissance de cause. »



### ➤ Une évolution naturelle

L'accueil que les utilisateurs réserveraient à la solution était l'une des préoccupations majeures de la direction, mais Selligent a su s'intégrer naturellement dans le quotidien de 3 Suisses Entreprises. Il faut dire que les commerciaux étaient très demandeurs. Au début, certains étaient un peu sceptiques, ils trouvaient le système beaucoup plus complexe que le précédent. Mais ils ont été rapidement convaincus par les bénéfices qu'ils pouvaient en tirer.

Après une formation et la réalisation d'un guide de

formation personnalisé, les utilisateurs ont pu tester le nouvel outil : Selligent. Une permanence limitée a été ouverte pendant quelque temps pour répondre aux questions et résoudre les problèmes. Bertrand Vidal précise : « L'application étant très souple, chacun a pu se l'approprier à sa manière, avec sa propre méthodologie de travail. Et en fin de compte, le résultat est le même pour tous. Aujourd'hui, plus personne n'imagine travailler sans Selligent, et la force de vente ne pourrait tout simplement plus s'en passer. Selligent apporte un confort et une réactivité qui nous faisaient défaut auparavant. »

### ➤ À propos de Selligent

Leader européen du marketing interactif et de la gestion de la relation client, Selligent édite depuis 1990 des solutions opérationnelles, collaboratives et analytiques qui soutiennent et dynamisent l'organisation, l'action et les dialogues interactifs des équipes en contact direct avec les clients, prospects et relations d'affaires.

Ces solutions permettent aux départements marketing, vente, service et conseil de développer des relations résolument interactives, performantes et durables avec l'ensemble de leurs interlocuteurs et écosystèmes.

Selligent propose une démarche unique qui allie agilité, pragmatisme et implication et garantit à ses clients un retour sur investissement rapide et significatif.

Retrouvez tous nos témoignages clients sur  
[www.selligent.com/success](http://www.selligent.com/success)