

➤ Le Centre Technique du Papier cartonne avec Selligent !

Services

On n'imagine pas toute la technicité que cache une simple feuille de papier ! Centre technique industriel créé en 1957, le Centre Technique du Papier (CTP) a pour mission de promouvoir par la recherche le développement technologique des pâtes, papiers, cartons et industries associées. L'essentiel de son activité est orienté vers la recherche et le développement à vocation industrielle, avec pour objectif un transfert rapide des connaissances et des résultats vers l'industrie afin de créer de la valeur ajoutée. C'est pour soutenir sa stratégie visant à replacer le client industriel au cœur de ses préoccupations que le CTP s'est tourné vers le CRM. Un défi relevé avec Selligent, à qui le CTP fait maintenant confiance depuis bientôt dix ans.

➤ Une nouvelle stratégie pour préparer l'avenir

En tant qu'établissement d'utilité publique, le CTP remplit une mission d'intérêt collectif pour l'industrie papetière. Pour développer son activité, le CTP prend conscience, dès 2000, de la nécessité de se tourner davantage vers ses clients industriels et de s'ouvrir à l'international, afin d'associer les grands groupes industriels à l'effort de recherche et de mutualiser les moyens financiers dans une perspective d'innovation. Gilles Lenon, Directeur Général du CTP, explique : « Cela implique bien entendu d'être à l'écoute des préoccupations des industriels. A cet égard, une bonne gestion des relations clients est indispensable. Or, nous n'avions pas de vision unifiée de nos contacts, chacun des employés du CTP disposant de son propre fichier d'interlocuteurs. C'est le besoin d'homogénéité de la relation client et de coordination d'action qui est à l'origine de notre projet CRM. »

De 2004 à 2008,
nous avons enregistré une
**augmentation de plus de 30% de
nos prises de commandes, tous
métiers confondus. Le CTP s'est inscrit
dans une dynamique de croissance
grâce à une organisation et une
stratégie cohérente à laquelle
participe le CRM.**



Gilles Lenon |
Directeur Général



Le Centre Technique du Papier cartonne avec Selligent !

➤ Le relationnel : un facteur clé

C'est Alfredo Guembes-Dileo, aujourd'hui Responsable Informatique Systèmes et Réseaux du CTP, qui endosse alors la responsabilité du projet de CRM. « Au-delà d'un fichier client centralisé et des fonctions de simple gestion de contacts, nous voulions nous doter d'un véritable système de CRM incluant toutes les fonctionnalités nécessaires au suivi commercial et à la gestion de campagnes de marketing », précise-t-il. « La solution Selligent était en parfaite adéquation avec nos besoins et fondée sur des technologies éprouvées. Selligent avait déjà fait ses preuves auprès de nombreux clients et offrait une garantie de pérennité. Et puis, le courant passait très bien entre nous et les représentants de Selligent. » Une qualité relationnelle confirmée par Martine Favi, Responsable des Applicatifs et chef de projet : « Que ce soit avec Selligent ou – plus récemment – avec Masao, qui a pris en charge notre projet d'intégration, les relations ont toujours été très bonnes, même dans les moments plus difficiles. Depuis le début de la mise en œuvre, en 2001, nous avons toujours le même interlocuteur, qui fait preuve de beaucoup d'agilité et d'un grand pragmatisme dans la conduite de notre projet. Il s'est toujours montré très à l'écoute de nos besoins métier. »



© Centre Technique du Papier
Une multitude d'applications

➤ Brique par brique

Lorsque le CTP s'est lancé dans l'aventure du CRM, la relation client n'était pas aussi fondamentale qu'elle ne l'est aujourd'hui. Et c'était un domaine tout à fait nouveau pour le CTP. Pour négocier ce virage en douceur, l'entreprise a su tirer parti de l'agilité de la solution, comme en témoigne Martine Favi : « Nous avons abordé notre projet avec beaucoup de pragmatisme : après avoir classé les grandes fonctionnalités nécessaires par ordre croissant de complexité, nous avons opté pour une mise en œuvre et un déploiement progressifs, fonction par fonction, profil par profil. Nous avons ainsi bâti l'outil petit à petit, en commençant par les fondations – un référentiel client unique – et en ajoutant ensuite une brique après l'autre, jusqu'à une parfaite mise en œuvre opérationnelle. » En outre, la simplicité d'utilisation de Selligent, qui avait séduit le CTP dès le départ, lui a permis de s'intégrer facilement au quotidien des utilisateurs.



© Centre Technique du Papier
Les scientifiques du CTP au travail

➤ Un processus commercial complexe

Au fil des années et des évolutions successives, Selligent va ainsi se rendre indispensable aux yeux des utilisateurs du CTP. Il permet le partage de l'information et la coordination entre les commerciaux en charge du suivi des prospects, les ingénieurs d'affaires et technico-commerciaux qui interviennent chez le client, et les responsables de recherche qui apportent leur expertise spécifique. Un aspect d'autant plus crucial que chaque devis est le fruit d'une collaboration étroite entre ces différents profils. « Nous 'vendons' de la matière grise », souligne Gilles Lenon. « Nous analysons chaque besoin et, selon le cas, soit nous proposons à nos clients une prestation sur mesure, soit nous l'encourageons à rejoindre l'un de nos programmes de recherche. » Philippe Ritzenthaler, Directeur des Opérations Sites Industriels, ajoute : « Tout le suivi des actions, tant en interne que vis-à-vis du client, en amont et en aval de la commande, est orchestré dans Selligent. Tous les échanges sont tracés, et nous avons une visibilité totale sur nos clients et notre activité. Même les 'scientifiques' (ingénieurs et techniciens) utilisent Selligent car, au CTP, la relation client est l'affaire de tous ! »

➤ (R)Evolution web

En 2008, mû par une volonté de renforcer les relations avec ses partenaires pour accroître les transferts technologiques, le CTP se lance dans la migration de son système vers la plate-forme web. L'intérêt principal de cette migration était, pour Gilles Lenon, « de pouvoir donner à nos partenaires un accès limité à notre base de données pour la réalisation d'actions très spécifiques, de façon à coordonner nos efforts et à tirer parti de synergies ».

« Aujourd'hui l'application est parfaitement stable, les principales adaptations en termes de réseau et de matériel ont été réalisées, et nous envisageons désormais de faire passer l'ensemble de nos applications sur le web ; Selligent nous a permis d'avancer dans cette voie », estime Martine Favi.

➤ Une nouvelle culture d'entreprise

Pour le Directeur Général, le CRM ne détermine pas la stratégie, il la soutient : « Se doter d'un système de CRM n'a de sens que dans le cadre d'un positionnement stratégique clair de l'entreprise. C'est l'organisation, lorsqu'elle est bien structurée, qui permet à chacun d'adhérer à la démarche. » Et l'on ne peut que constater que l'entreprise a évolué avec Selligent : les quelques réticences du début ont laissé place à une véritable culture CRM, et le CTP est réellement devenu une organisation centrée sur le client. « Ce succès est le résultat de l'implication de tous. Celle de la direction – bien entendu – qui avait la volonté de conduire l'entreprise vers son avenir, mais aussi celle des utilisateurs qui ont tous pris une part active à la définition des besoins », estime Martine Favi. « Quant à nous, en collaboration avec Selligent et Masao, nous sommes toujours attachés à traduire dans l'outil, les attentes et les besoins de chaque utilisateur en particulier, et de l'entreprise en général. »



© Centre Technique du Papier

Le papier : un matériau à haute technicité

➤ L'indispensable personnalisation

La réalisation et le suivi des mailings, e-mailings et actions presse passent, eux aussi, par Selligent. Lors de la mise en place de Selligent, le CTP a fait le choix de repartir à zéro, sans récupérer les données contenues dans les différents fichiers disséminés dans l'entreprise. Au fil du temps, le référentiel s'est enrichi. La prochaine étape, selon Sandrine Poncet-Pappini, Responsable Communication, « c'est la qualification précise de nos interlocuteurs, pour permettre une communication personnalisée avec chacun d'entre eux en fonction de leurs centres d'intérêt ».



Martine Favi |
Responsable des Applicatifs

Aujourd'hui, le CRM
fait partie de notre
culture d'entreprise,
et pour rien au monde
nos utilisateurs ne se
sépareraient
de Selligent.

➤ Connaître pour fidéliser

Parti de rien, le CTP peut aujourd'hui être fier du chemin parcouru. La mise en place de Selligent a contribué à donner un nouvel élan à son activité. Philippe Ritzenthaler et Gilles Lenon l'affirment de concert : « Grâce à Selligent, nos équipes ont une vision globale du client. Il nous est d'ailleurs déjà arrivé d'amener deux de nos interlocuteurs d'une même société, mais géographiquement éloignés l'un de l'autre, à se mettre en rapport car leur problématique était identique. Nos clients apprécient que nous soyons si bien informés. Cela nous permet d'être plus pertinents dans notre réflexion et dans notre suivi commercial, et de fidéliser encore davantage notre clientèle. »



© Centre Technique du Papier

➤ De grandes espérances

Avec Selligent, le CTP est en outre en mesure de calculer ce que le Directeur Général nomme 'l'espérance' : « Il s'agit de la probabilité de traduire les devis en commande, qui nous donne une visibilité à 3 mois sur notre carnet de commandes. Ainsi, nous pouvons anticiper d'éventuelles difficultés et réorienter nos activités, le cas échéant. »

Et l'aventure se poursuit : la solution continue bien entendu à évoluer en fonction des besoins des utilisateurs, et de nouvelles fonctions sont régulièrement ajoutées. Mais, mieux encore, le CTP n'hésite pas à recommander Selligent à ses partenaires, qui sont eux-mêmes admiratifs de ce que le CTP est parvenu à mettre en place. Signe de sa satisfaction et de sa confiance.

➤ 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

www.selligent.com