

➤ Delta Dore pilote intelligemment sa relation client

Construction

Delta Dore est spécialisée dans la fabrication d'équipements électroniques pour l'habitat. L'entreprise propose des solutions de gestion thermique et énergétique, de sécurité et d'automatisation. L'intégration de ces trois métiers, connue sous le nom de DOMOTIQUE, permet de piloter la maison de manière intelligente, en fonction des besoins, des habitudes et des envies de bien-être des résidents.

➤ Répondre aux besoins de la gestion d'affaires

Delta Dore dispose de plusieurs divisions ; l'une d'elle, active dans le domaine de la gestion technique des bâtiments (la GTB) est chargée de l'installation de solutions globales dans les bâtiments du secteur tertiaire et collectif. C'est cette division, dont les cycles de vente sont plus longs et les projets beaucoup plus complexes, qui est à l'origine du projet CRM chez Delta Dore. Jean Ado, responsable informatique de Delta Dore, revient sur le contexte de l'époque : « En 1998, nous ne disposions d'aucun logiciel de gestion d'affaires. Or, pour améliorer le suivi de ses activités, notre division GTB avait besoin d'un outil capable de fédérer un grand nombre d'informations autour d'une même affaire : tous les intervenants (bureaux d'études, maîtres d'œuvre, installateurs, prescripteurs, distributeurs,...), le dossier technique servant au chiffrage du projet, les différentes versions d'une offre, les contrats de service,... ».

Sur la suggestion de l'un de ses administrateurs, Delta Dore lance alors un appel d'offres fondé sur un cahier des charges restreint répondant aux besoins de la GTB. Et Selligent remporte la mise, pour sa couverture fonctionnelle et sa modularité, mais aussi pour la modernité de sa technologie alliée à une souplesse qui permettait à l'entreprise d'adapter la solution à ses besoins spécifiques.

➤ Deux divisions, un même fichier client

Bien qu'au départ il s'agît de trouver une solution aux besoins exprimés par la GTB, toutes les directions commerciales de l'entreprise ont été sollicitées. Et il est rapidement apparu que la division Distribution avait, elle aussi, un intérêt à la mise en place du système. En effet, le fichier client était le même pour les deux activités.



Au fil des années,
la solution Selligent
a prouvé son agilité et
sa faculté d'adaptation
aux nouvelles
technologies.

Jean Ado |
Responsable informatique

Noëlle Vigot, responsable de l'application Selligent chez Delta Dore, précise que « la cible de Delta Dore, c'est avant tout les installateurs. Nous savions qu'il existait en France un potentiel de 15000 mais, étant donné que le distributeur joue un rôle d'intermédiaire entre les installateurs et nous, nous les connaissons peu. La mise en place de Selligent avait donc aussi pour objectif de constituer et d'enrichir un référentiel client partagé par les deux divisions. Aujourd'hui, notre base de données contient environ 15000 installateurs et 3 à 4000 distributeurs, sans oublier les particuliers. »

➤ Surmonter les réticences

La mise en œuvre a débuté par la division GTB. La plupart des besoins de départ ont été rapidement couverts, avec un bémol cependant : les besoins spécifiques en matière de génération d'offres se sont révélés très difficiles à traduire dans l'application. En fin de compte, c'est surtout la Distribution qui a été le véritable moteur du projet.

Par ailleurs, si les forces de vente sédentaires ont rapidement adhéré à l'outil, celui-ci a suscité moins d'engouement auprès des commerciaux de terrain. Certes, ils étaient impatients de disposer d'un fichier client et convaincus de son utilité, mais ils étaient moins enthousiastes à l'idée d'avoir à organiser leur travail autour des données et à alimenter le fichier en informations. Et surtout, comme l'indique Jean ADO, « leur métier est de rendre visite aux clients et de promouvoir nos produits. La mise en place de Selligent représentait une contrainte pour eux, car ils devaient désormais rédiger des rapports formatés sur un outil commun. La direction générale a donc dû s'impliquer activement pour promouvoir le CRM auprès des commerciaux de terrain. »



Le centre de production de Delta Dore

➤ Le marketing pour mieux connaître ses clients

Le projet initialement destiné à la force de vente a progressivement englobé tous les interlocuteurs impliqués dans la relation client. Ainsi, depuis 2001, Delta Dore capitalise sur le marketing pour enrichir ses données clients, comme nous l'explique Noëlle Vigot : « La diffusion de nos promotions est réalisée par un prestataire externe sur la base d'un fichier extrait de notre base de données de clients. Le suivi de ces campagnes s'effectue via un bon de garantie que l'installateur nous retourne. En échange de l'information qu'il nous fournit sur le client final, nous lui envoyons un cadeau. Cela nous permet de savoir exactement à qui l'on vend quel produit et de dresser des profils de clients par type de produit. Ainsi, nous sommes en mesure de cibler plus précisément nos promotions et nos publicités. »

➤ Migration réussie avec l'aide de Logica

En 2005, soucieuse de suivre l'évolution de la technologie et de mettre fin au lourd processus de réplique entre le siège et les postes des commerciaux de terrain, l'entreprise se lance dans la migration de sa solution vers une plate-forme web. Elle confiera ce projet de migration à Logica, partenaire de Selligent. « Nous sommes très heureux d'avoir fait ce choix », confirme Jean ADO. « Nous n'avions encore jamais travaillé avec eux, mais ils disposaient des ressources locales et de toutes les compétences nécessaires au bon déroulement du projet. Nous avons travaillé main dans la main tout au long de la migration. Aujourd'hui encore, c'est Logica qui assure le relais entre Delta Dore et Selligent, et nous en sommes très satisfaits. Nous profitons aussi de l'expérience qu'ils acquièrent auprès d'autres clients de Selligent dans la conception de solutions. »

↳ Un outil de travail évolutif

Près de 10 ans après le démarrage du projet, l'entreprise compte plus d'une centaine d'utilisateurs. À chaque fois que de nouveaux besoins sont apparus, Selligent a pu y répondre très facilement grâce à sa souplesse. Il est aujourd'hui devenu un outil de travail incontournable pour les commerciaux et les assistants technico-commerciaux, mais aussi pour le centre d'appels, le service après-vente, l'administration des ventes et le marketing. Une interface a également été mise en place avec le système d'ERP (MFG PRO). De plus, Selligent alimente une base décisionnelle contenant des cubes OLAP pour la restitution d'informations aux directions commerciales.

Et ce n'est pas tout : Delta Dore termine actuellement le paramétrage d'un nouveau module qui permettra de répondre à tous les besoins spécifiques de la gestion des offres GTB. Ensuite, Noëlle Vigot procédera à la mise en place de la synchronisation de Selligent avec la messagerie Lotus Notes. Jean Ado note que « le produit Selligent a remarquablement progressé au fil des années. Il a prouvé son agilité et sa faculté d'adaptation aux nouvelles technologies, et il offre un potentiel certain pour les évolutions à venir ».

L'utilisation
des nouvelles
technologies
a rendu nos équipes
plus agiles.

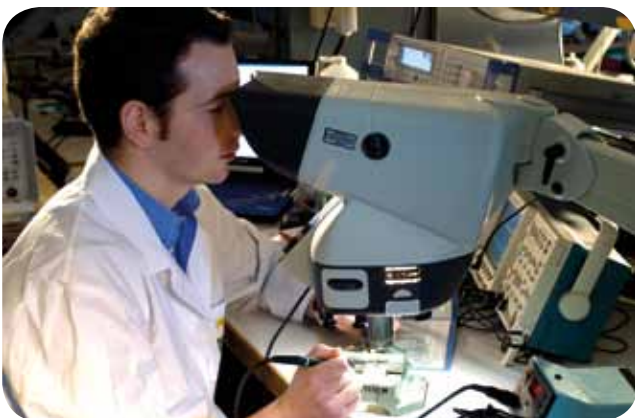


Noëlle Vigot | Responsable de l'application Selligent

↳ Tout simplement indispensable

Selon Jean Ado, « le véritable ROI de l'application, c'est qu'elle est désormais indispensable au fonctionnement de l'entreprise. » Toutes les données sont contenues dans un même référentiel qui facilite la communication entre les équipes, les commerciaux ont toute l'information à portée de clic, et le travail de promotion réalisé en amont de leurs visites allège leur tâche et leur ouvre davantage de portes.

Noëlle Vigot ajoute : « L'utilisation des nouvelles technologies a rendu nos équipes plus agiles, car tout le monde dispose des mêmes informations qu'ils se trouvent au siège, chez eux ou chez le client. Le poste de travail du commercial est devenu accessible et transposable partout dans le monde. La mobilité est encore un peu entravée par le manque de couverture des réseaux, mais la situation s'améliore de jour en jour. »



La fabrication des produits Delta Dore nécessite la plus grande précision

↳ La recette du succès

Jean Ado est convaincu que si le projet a pu être mené à bien, c'est grâce à l'implication de tous les acteurs associée à une démarche pragmatique. Un pragmatisme dans la pertinence des données et l'analyse des processus : « Pour pouvoir fournir à la direction commerciale les tableaux de bord qu'elle souhaite, nous devons savoir avec précision quelles sont les données dont elle a besoin. Ce sont ces données que l'on doit retrouver dans le CRM. »

Un dernier conseil en guise de conclusion : « Ne sous-estimez pas la charge de travail, l'investissement et l'impact sur l'organisation de l'entreprise. Si vous considérez le CRM comme stratégique, donnez-vous les moyens de mettre en place une solution adaptée à vos besoins. »



➤ À propos de Selligent

www.selligent.com

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