



➤ Parcours CRM sans embûches pour le Groupe Heppner

Transport / Logistique

Dans le monde de la logistique et du transport, le Groupe Heppner se définit volontiers comme « le plus petit des plus gros ». Fondée en 1925, l'entreprise occupe aujourd'hui 3700 salariés et a réalisé en 2006 un chiffre d'affaire de 550 millions d'euros. En juillet 2004, l'acquisition de la société XP France permet au groupe de prendre une nouvelle dimension nationale et internationale.

Heppner dispose désormais d'une offre multi-métiers couvrant les services de messagerie nationale et internationale, d'affrètement national et international, de logistique et de transport maritime et aérien. Cette accélération du développement du groupe va non seulement nécessiter la mise en place d'une nouvelle organisation mais aussi l'évolution de son système d'information.

➤ Un double besoin

Xavier Prud'homme, DSI du Groupe Heppner, revient sur la situation de l'époque : « Heppner disposait déjà d'un outil de gestion de la relation client - une application spécifique totalement indépendante des autres logiciels métier de l'entreprise. Par ailleurs, XP France avait aussi son propre outil. Pour pouvoir piloter les activités de l'ensemble de nos métiers, nous devions consolider toutes les données disponibles et nous doter d'une véritable solution centralisée qui réponde à un double besoin : d'une part la gestion globale de la relation client et d'autre part le suivi de l'activité des équipes commerciales sur le terrain. »

L'entreprise se lance donc dans un processus de sélection d'un progiciel de CRM. Une dizaine d'éditeurs réagiront sur la base d'un cahier des charges établi début 2005, et trois d'entre eux seront invités à présenter leurs produits, tant sur le plan fonctionnel que technique. Le choix du Groupe Heppner se portera finalement sur Selligent, à la fin de l'année 2005. Une décision motivée par le fait que Selligent répondait aux attentes fonctionnelles des départements

Le Groupe Heppner se différencie par une relation client personnalisée et une approche sur mesure.

La mise en place de Selligent devrait renforcer encore la fidélisation de la clientèle.



Xavier Prud'homme | Directeur des Systèmes d'Information

commercial et marketing tout en satisfaisant aux exigences technologiques de Xavier Prud'homme : « Je voulais une solution reposant sur des technologies modernes, basée entièrement sur le web, pour permettre l'accès de tous les utilisateurs du groupe, qu'ils soient mobiles ou sédentaires, à une base de données centralisée. Et il fallait aussi que le progiciel s'intègre de façon transparente aux autres briques du système d'information, car il n'était plus question d'avoir un outil CRM déconnecté du reste des applications. » Xavier Prud'homme reconnaît avoir aussi été séduit par la liberté offerte de traiter directement avec Selligent dans le processus de mise en œuvre de la solution.

Parcours CRM sans embûches pour le Groupe Heppner

Une cellule « projet » est alors constituée. Elle est composée d'un chef de projet informatique dédié, d'un chef de projet fonctionnel issu du service commercial, de commerciaux de terrain et d'utilisateurs métier. Le projet, baptisé Octave (Outil pour le Commercial Terrain et l'Administration des Ventes), démarre, et une version pilote portant sur l'ensemble du périmètre fonctionnel est mise en place en novembre 2006.



L'entreprise dispose de plus de 180 000 m² de surface de stockage logistique

➤ Octave simplifie la gestion du compte client

Fort d'une longue expérience en la matière, Xavier Prud'homme est tout à fait conscient qu'un système de CRM, aussi évolué soit-il, ne peut donner les résultats escomptés que s'il repose sur un référentiel unique pour tout le groupe et tous les métiers : « Un client ne doit être référencé qu'une seule fois, avec un identifiant clair qui permet de le retrouver facilement dans l'ensemble des logiciels du groupe. Avec Selligent, nous avons redéfini le processus de gestion des comptes clients. Dès qu'un prospect devient client, l'administration des ventes transmet l'information au Credit Management centralisé qui vérifie tout d'abord s'il s'agit bien d'un nouveau client. Ce n'est qu'une fois cette vérification effectuée que le nouveau compte client est créé. Le code correspondant est alors renvoyé à tous les autres outils métier, pour permettre l'identification unique du client quel que soit le logiciel utilisé. Si, en revanche, le client existe déjà, son code client existant est transmis au commercial. » Ce mécanisme a permis de rationaliser et de simplifier considérablement la gestion des comptes clients.

Désormais, Heppner a une vision claire et complète d'un client, avec son organigramme opérationnel et ses ramifications, et peut établir des analyses statistiques de l'activité d'un client donné et du groupe dont il dépend.

➤ Une relation client unifiée

L'identification unique du client a permis à Heppner de mieux connaître ses clients et d'attribuer à chacun d'entre eux un commercial attribué chargé de la relation. « Cela implique que chaque commercial se fasse désormais le représentant de l'offre globale du Groupe Heppner. Même s'il n'est pas spécialisé dans tous les métiers que nous couvrons, il est en mesure de proposer l'ensemble de nos services au client », précise Xavier Prud'homme.

Sur un marché très concurrentiel, le Groupe Heppner se fait fort de se différencier par une relation client personnalisée et une approche sur mesure, associées à des services de qualité. A cet égard, la mise en place de Selligent devrait permettre de renforcer encore la fidélisation de la clientèle.



➤ Mobilité et sécurité

Une base de données centralisée, soit ! Mais, bien entendu, accessible par tous – via l'intranet en interne, et via un extranet sécurisé pour le personnel de terrain. Un projet « mobilité » est donc venu se greffer au projet CRM. Tous les commerciaux ont ainsi été équipés de cartes 3G+ et de PC portables, de façon à pouvoir accéder à la base clients, où qu'ils se trouvent. Chacun peut consulter et mettre à jour les données en temps réel mais, pour des raisons de sécurité, il est impossible d'extraire tout ou partie de cette base client pour la conserver sur un PC portable.

➤ La délicate reprise de données

Le déploiement opérationnel d'Octave sur la centaine de sites du groupe a démarré en janvier 2007 et se poursuivra jusqu'en mai de la même année, Heppner ayant opté pour un déploiement par régions. A cet égard, le plus grand souci d'Heppner est la récupération des données existantes dans les différents outils.

« A chaque déploiement de la solution dans une nouvelle région se pose le problème de la reprise des données. C'est un processus complexe compte tenu des nombreux doublons et de la diversité des formats. Mais notre référentiel client se consolide petit à petit », nous confie Xavier Prud'homme.

Selligent a respecté
ses engagements tant en
termes de **délais** que de **budget**.

La méthode de déploiement de ce
projet doit servir de **référence** pour
tous nos projets futurs.

Octave est un **véritable**
succès collectif.



Xavier Prud'homme | Directeur
des Systèmes d'Information



Plus de 25 millions de colis sont expédiés chaque année en France, et plus d'un million en Europe.

➤ De nouveaux horizons

Bientôt, la centaine de sites Heppner en France sera équipée de la solution, et toutes les données seront consolidées. Heppner disposera enfin d'un seul référentiel client géré par Selligent et sur lequel pourront venir s'appuyer tous les autres outils.

L'entreprise pourra alors ajouter une brique marketing à sa solution, afin de permettre la réalisation et le suivi de campagnes de marketing ciblées, et mesurer concrètement le gain de productivité, de qualité et de fidélisation de la clientèle.



Le groupe Heppner traite plus de 140 000 tonnes de fret par an.



➤ Un projet exemplaire !

Aujourd'hui, les commerciaux sont extrêmement satisfaits de la solution mise en place, tant au niveau fonctionnel que technique. Il faut dire qu'ils attendaient depuis longtemps un outil qui leur permette de gérer efficacement leur activité. L'adhésion a donc été instantanée, d'autant plus que les utilisateurs ont été impliqués dans chacune des phases du projet, depuis la rédaction du cahier des charges. Grâce à la mise en place de tableaux de bord, la direction a désormais une vision globale des activités, en temps réel, que ce soit au niveau du groupe, des agences, des régions ou des métiers.

Quant à Xavier Prud'homme, il est très heureux de la manière dont s'est déroulé le projet : « Nous n'avons

rencontré aucun problème particulier, Selligent a respecté ses engagements tant en termes de délais que de budget. Selon moi, la méthode de déploiement de ce projet doit servir de référence pour tous nos projets futurs : implication des personnes concernées dès les premiers stades du projet, collaboration efficace entre la maîtrise d'œuvre et la maîtrise d'ouvrage, mise en place d'un projet pilote suivi d'une mise en production générale une fois que l'on s'est assuré que le projet pilote fonctionne bien. » Et il ajoute : « Je tiens d'ailleurs à féliciter toutes les équipes qui ont pris part à ce projet, que ce soit au niveau commercial, marketing et informatique, ainsi que l'équipe de Selligent. Octave est un véritable succès collectif. »

➤ 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