

➤ La démarche CRM mûrit chez Vilmorin

Industrie

Depuis plus de 260 ans, Vilmorin joue un rôle capital dans la recherche botanique et agronomique. La société est aujourd'hui spécialisée dans la sélection, la production et la commercialisation de semences potagères et d'arbres à destination des professionnels. Déjà équipée de Selligent pour gérer le métier de sa force commerciale en France, Vilmorin vient de mettre en place une toute nouvelle installation destinée à ses représentants internationaux.

➤ Le choix des utilisateurs

C'est en 1997 que le besoin d'un outil de CRM est identifié pour la première fois chez Vilmorin, au sein de l'équipe chargée de la vente aux producteurs sur le territoire français. Gilles Lorain, Directeur Ventes France, recherchait alors un outil capable de rassembler tous les éléments liés au dossier client pour permettre de retrouver facilement l'information, et offrant une synchronisation entre le siège et les portables des commerciaux itinérants.

Après une étude approfondie, Selligent l'emportera, plébiscité par les futurs utilisateurs, comme en témoigne Gilles Lorain : « Parmi les différents progiciels sélectionnés, la solution proposée par Selligent a remporté la faveur des utilisateurs, car elle leur est apparue comme la plus simple d'utilisation. De plus, la palette de fonctionnalités de Selligent allait bien au-delà du périmètre prévu dans le cahier des charges, et cette richesse fonctionnelle leur a semblé intéressante pour l'avenir. »

Il faut dire que les utilisateurs n'avaient, pour la plupart, encore jamais touché à l'informatique. Ils devaient donc se familiariser d'abord à l'ordinateur, et ensuite à Selligent. C'est la raison pour laquelle Vilmorin a préféré leur laisser le choix.

Grâce à un meilleur ciblage de nos clients, nous avons pu réduire significativement les coûts d'envoi et de production de matériel promotionnel.



Gilles Lorain |
Directeur Ventes France

La démarche CRM mûrit chez Vilmorin

➤ Le facteur prix

Pragmatiques et soucieux de maintenir le budget sous contrôle, Gilles Lorain et Christophe Ploquin, Chef de Projet Informatique, se sont également vite aperçus qu'ils pouvaient contrôler les frais de mise en œuvre en réalisant en interne une partie du travail de paramétrage. Vilmorin dispose en effet d'une équipe informatique compétente et performante, qui s'est notamment chargée de l'interfaçage entre Selligent et l'outil d'ERP Galaxia, en environnement Oracle.

➤ Formation et adhésion

Compte tenu du profil des utilisateurs, Vilmorin a d'emblée accordé à l'aspect formation toute l'attention qu'il méritait, comme l'indique Gilles Lorain : « Il y avait à l'époque beaucoup de projets qui échouaient, principalement par manque de formation des utilisateurs. La formation est un enjeu important parce qu'elle détermine en grande partie l'adhésion des utilisateurs, garante du succès d'un projet. » Pour mettre toutes les chances de son côté, Vilmorin a organisé des séries de formations par petits groupes, étalées sur plusieurs mois, pour s'assurer que chacun exploite correctement le nouvel outil.



➤ Mieux cibler pour réduire les coûts

Sur le plan national, la mise en place des campagnes a fait l'objet d'une seconde phase du projet. Ainsi, Vilmorin utilise Selligent pour gérer ses campagnes d'événements : envoi des invitations, enregistrement des inscriptions et suivi de la participation des inscrits. Par ailleurs, précise Gilles Lorain, « il faut savoir qu'en France, une grande majorité de nos 4 à 5000 clients sont des clients indirects; vis-à-vis desquels nous assurons la promotion, mais qui n'achètent pas directement nos produits. Selligent nous a permis de capitaliser l'information relative à tous ces clients indirects. Grâce à une meilleure connaissance de notre clientèle, nous sommes capables de cibler plus précisément nos clients au niveau de l'envoi d'échantillons, de catalogues,... et cela se traduit par une réduction non négligeable des coûts d'envoi et de production de matériel promotionnel. »

➤ Deux besoins, une solution

En 2006, c'est au tour de la force de vente à l'export d'exprimer le besoin d'un outil fédérateur qui centralise toute l'information liée à son métier. Cette force de vente, constituée de commerciaux responsables chacun d'une zone géographique déterminée, utilisait jusque là des outils bureautiques qui ne lui permettaient pas de disposer d'un historique complet du client. Mais, bien que Selligent soit déjà en place, cela n'empêchera pas Vilmorin d'établir un cahier des charges spécifique aux Ventes Internationales. Car, souligne Gilles Lorain, « la vente directe sur le territoire français et la vente à l'exportation sont deux métiers totalement différents qui ont chacun leurs propres besoins et leurs propres flux d'information. » En fin de compte, Vilmorin restera fidèle à Selligent, mais avec une configuration complètement différente sur les deux projets.

➤ Suivi international assuré

La gamme de produits de Vilmorin est très étoffée et continue à s'enrichir d'année en année. Vilmorin consacre d'ailleurs 12% de son chiffre d'affaires aux activités de recherche et développement. Mais la mise sur le marché d'un nouveau produit est un processus qui peut prendre plusieurs années, et beaucoup de ces produits sont testés par les clients internationaux. Il est donc indispensable de savoir si un produit a été testé, par quel client, dans quel pays, si ce produit a été commercialisé ou non, et pour quelle raison.

Avec Selligent, Vilmorin peut désormais suivre sur la fiche client les différents stades de la courbe de vie de tous ses produits. L'entreprise est également en mesure de produire des tableaux de synthèse sur l'activité de développement de chaque client, alimentés par Selligent et par l'ERP ; ceux-ci sont ensuite envoyés au client et servent de base à la discussion entre le responsable de zone et le client. En outre, des requêtes ciblées permettent d'analyser le chiffre d'affaires à l'exportation, de dégager les tendances, les produits qui se vendent mieux dans chacun des pays,.... Chez Vilmorin, l'exportation représente plus de 60% du chiffre d'affaires, et ce pourcentage va croissant. Pas étonnant, dès lors, que cette branche d'activité soit suivie de très près.



La formation est un enjeu important parce qu'elle détermine en grande partie l'adhésion des utilisateurs, garante du succès d'un projet.



Gilles Lorain |
Directeur Ventes France

➤ Visibilité totale sur la clientèle

De manière générale, l'introduction de Selligent a permis aux utilisateurs de gagner du temps, en réduisant les saisies manuelles. De plus, les visites des commerciaux sont mieux préparées, ce qui a sans doute un impact positif sur les ventes, même si celles-ci demeurent davantage liées au produit qu'au service ou au prix. Mais cela ne permet pas d'établir un lien de cause à effet et de chiffrer un éventuel retour sur investissement, au-delà de la rationalisation des coûts évoquée plus haut.

Une chose est sûre, Selligent a apporté à Vilmorin une meilleure visibilité sur son activité commerciale, tant au niveau national qu'international. Désormais, tous les commerciaux ont un accès aisé à l'ensemble du dossier client, même en déplacement. Et il y a plus important encore, estime Gilles Lorain : « La consolidation de tout l'historique du client, les commandes qu'il a passées, les événements auxquels il a assisté, les expérimentations qu'il a réalisées,... est cruciale, en particulier dans des équipes où l'on doit faire face à une importante rotation de personnel. Lorsqu'un commercial nous quitte, nous conservons toutes les données, et je suis à même d'assurer l'intérim si nécessaire. L'intégration des nouveaux commerciaux se fait également plus rapidement. »



➤ Maturité CRM

Tandis que l'adhésion des commerciaux sur le territoire national a pu aboutir grâce à la formation et à la communication avec les équipes, les responsables à l'exportation, rompus à l'utilisation de l'outil informatique, ont été rapidement opérationnels. Le projet international est actuellement toujours en phase de construction.

« L'expérience nous a appris qu'il ne fallait pas vouloir tout paramétrer en une fois, parce qu'il y a parfois de la marge entre l'expression d'un besoin et la manière dont il peut être traduit dans l'outil. Lors de notre

projet national, nous nous sommes ainsi aperçus que certains développements n'étaient en fin de compte pas exploités. Cette fois, nous avançons par étapes, afin de nous assurer que tout ce qui sera mis en place soit effectivement utilisé », conclut Christophe Ploquin.

Vilmorin a d'ores et déjà prévu les étapes suivantes, qui portent notamment sur le suivi des prévisions de vente, le suivi des retards de règlement et la mise en place de comptes-rendus d'activité commerciale.

➤ 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