

# X-Rite

## *Accroître son leadership avec la solution de vente sur internet Cameleon*

La société américaine X-Rite, leader des technologies du traitement de la couleur, propose aux entreprises des solutions matérielles et logicielles pour la production de couleurs.

Grâce à la solution Cameleon, la société a pu réaliser une augmentation significative de ses revenus et réduire ses coûts en améliorant sa stratégie eBusiness.

**Depuis le déploiement de Cameleon, X-Rite a doublé son revenu, triplé ses ventes sur Internet et a profitablement développé de nouveaux marchés.**

Chez Cameleon Software, nous mesurons le succès de nos solutions par les bénéfices concrets qu'en retirent nos clients.

Avec Cameleon, X-Rite a enregistré les résultats suivants :

98% des commandes sont traitées dans les 48  
 ■ heures

Les coûts de traitement des commandes ont  
 ■ été réduits de plus de 50%

Les revenus issus des ventes Internet ont  
 ■ augmenté de plus de 100%

X-Rite propose une gamme de produits très étendue à un grand nombre d'industries - imprimeries, industries médicales, industries graphiques et imageries numériques, ainsi qu'à des professionnels du traitement de la couleur.



« *Cameleon a amélioré le processus de sélection des produits par nos clients et la prise de commande en ligne tout en réduisant nos cycles de vente. Nous avons ainsi renforcé les relations avec nos clients et augmenté notre chiffre d'affaires* ».

 **Murphy Keeley**  
 Directeur des ventes



# Les objectifs

---

Auparavant, la vente en ligne de X-Rite reposait sur un processus d'enregistrement des commandes complexe et inadapté. Le traitement d'une commande exigeait de passer par de nombreuses étapes avec un choix d'options limitées et une navigation difficile, ce qui entraînait de nombreux retards et beaucoup d'insatisfaction de la part des clients. Le processus de vente comportait de nombreuses étapes manuelles qui augmentaient les risques d'erreurs, les cycles et les coûts de traitement des commandes. X-Rite avait besoin d'une solution performante permettant de résoudre ces problèmes.

Afin de maintenir sa compétitivité, X-Rite souhaitait simplifier et améliorer le processus de vente en ligne, proposer à ses clients davantage d'options tout en réduisant les coûts de traitement des commandes. X-Rite avait également besoin d'une solution pour développer les ventes auprès des petites entreprises et améliorer la relation clients. C'est pourquoi, X-Rite a recherché une solution de vente en ligne proposant des fonctions avancées - telles que la configuration en ligne des produits, la publication de catalogues électroniques, le calcul des prix selon les profils client - et intégrées dans un processus complet de saisie et d'enregistrement des commandes.

## La solution

---

X-Rite a choisi la plateforme Cameleon pour assurer le développement des ventes en ligne. Cameleon a permis à X-Rite de présenter les informations et les recommandations produits d'une manière simple et visuellement agréable. Les fonctionnalités à haute valeur ajoutée de Cameleon ont apporté à X-Rite un avantage concurrentiel dans son secteur d'activité, lui permettant d'automatiser le processus de recherche des produits adaptés à chaque besoin client, la configuration en ligne, le calcul de prix et l'enregistrement des commandes.

En investissant dans la technologie Cameleon, X-Rite améliore l'expérience d'achat en ligne de ses clients et de ses distributeurs, en leur proposant une large gamme d'options ainsi que des fonctions d'aide au choix pour faciliter la satisfaction du besoin.

« En utilisant Cameleon, nous pouvons configurer des produits en ligne qui répondent aux besoins précis de chaque client », cite M.Keeley. « Nous offrons une gamme plus variée et la possibilité de mixer une multitude d'options choisies à travers notre site Internet, ce qui améliore considérablement le taux de transformation des consultations en ventes. Depuis la mise en place de la solution Cameleon, notre activité Internet a plus que doublé ! ».

La solution Cameleon a amélioré le processus de vente et entièrement automatisé l'enregistrement et le traitement des commandes. Grâce à la création du portail de vente disponible 7

jours sur 7, les clients peuvent désormais sélectionner, configurer et commander des produits sans l'intervention de notre Service Clients. Les commandes sont automatiquement transmises à la production et livrées dans un délai moyen de 24 heures.

Cameleon permet à X-Rite de créer des produits spécifiques, adaptés à chaque besoin client, aussi complexes soient-ils. Avec Cameleon, l'établissement du prix se fait de manière précise et cohérente tout au long du processus et permet à X-Rite de gérer facilement des tarifs, remises et promotions propres à ses clients Internet. Cameleon s'intègre au système ERP de X-Rite, créant un site de vente en ligne sophistiqué, robuste intuitif et ergonomique.

## Les résultats

---

Grâce à la solution Cameleon, X-Rite a développé sa clientèle, augmenté ses revenus et le volume de ses commandes internet. Petites entreprises, professionnels indépendants et particuliers peuvent désormais accéder aux produits de X-Rite grâce au magasin en ligne. Une année après l'adoption de Cameleon, le revenu issu des ventes internet de X-Rite a doublé et le nombre de commandes triplé. Ce dernier a en effet augmenté de 150% par mois. D'un autre côté, les coûts du Service Clients et de traitement des commandes ont été réduits, ce qui a permis de pénétrer profitablement de nouveaux marchés.

Remises et promotions attirent les clients sur le site et facilitent leur décision d'achat. Le réseau de distributeurs X-Rite bénéficie également de ses avantages. Via un accès sécurisé, les distributeurs accèdent directement à l'information dont ils ont besoin qu'elle provienne du site web ou du système back-office.

« Nous avons une problématique de réduction des coûts ; Cameleon nous a déjà permis, et nous permettra dans le futur, de réduire nos coûts de vente, marketing et Service Clients. Nous pouvons offrir aujourd'hui une gamme plus large à nos clients à un coût plus avantageux pour nous », ajoute M. Keeley.

Cameleon Software a accompagné X-Rite avec succès et efficacité tout au long du projet. « Les équipes de Cameleon Software ont fait preuve d'une excellente capacité de mise en œuvre. La première phase du projet s'est terminée en temps et en heure, sans atteindre le budget prévu », précise Bob Briggs, Directeur du Système d'Information chez X-Rite. « Quant à la gestion de projet, nous sommes extrêmement satisfaits de la mise en œuvre ».

X-Rite a très facilement maîtrisé le processus de modélisation des produits ce qui lui a permis d'être autonome en peu de temps. L'équipe de Cameleon Software a travaillé en étroite collaboration avec X-Rite pour atteindre les objectifs de la société et mettre en place un site d'e-Commerce avec un degré de personnalisation élevée et une excellente qualité visuelle.