

PCM

Augmenter la performance des forces de vente directe et motiver le réseau de distributeurs avec la solution Cameleon

Spécialiste des pompes volumétriques sur-mesure, la société PCM conçoit et met en place des solutions et des services complexes dans le domaine de la technologie des fluides.

Elle dispose d'une couverture commerciale mondiale grâce à ses 3 filiales (Grande-Bretagne, Allemagne et Canada) et à son réseau de plus de 100 distributeurs spécialisés.

Entièrement personnalisable, l'offre de PCM est fabriquée à la demande, quelque soit sa complexité, afin de répondre au besoin précis de chaque client.

Pour accompagner sa croissance et optimiser la vente de ses solutions sur tous les canaux commerciaux, PCM a choisi la solution Cameleon.



« Avec Cameleon, nous avons divisé par 5 les délais de génération d'un devis personnalisé tout en améliorant la qualité et la fiabilité de nos propositions. De plus, grâce à la génération automatique des données pour la production, gain de temps et élimination des erreurs se mesurent également coté fabrication. Les gains de productivité ainsi que la rationalisation de nos produits ont permis :

- ▀ La réduction de nos délais et coûts de fabrication
- ▀ Des prix de vente plus compétitifs face à une concurrence accrue. »



Michaël Moniolle
Responsable du
domaine CRM
Direction des Systèmes
d'Information



Les objectifs

PCM a choisi Cameleon pour répondre aux challenges suivants :

Modéliser l'offre et centraliser l'information produits

Avant le déploiement de Cameleon, l'élaboration des devis était un processus entièrement manuel. La complexité de l'offre produits de PCM nécessitait de nombreux allers-retours avec les experts techniques, ce qui entraînait retards et erreurs.

L'enjeu était d'équiper les forces commerciales d'un système qui facilite l'élaboration des devis et assure leur fiabilité, simplifie l'enregistrement des commandes et automatise la génération des données techniques pour la production (nomenclatures et gammes).

Harmoniser les outils et simplifier les processus

La société PCM est composée de quatre Business Units indépendantes (ou BU) définies selon les secteurs d'activités suivants : Industrie des matériaux, Energie, Alimentaire et Environnement. La multiplicité des outils commerciaux utilisés au sein de chaque BU ne facilitait pas le suivi de l'activité :

Les offres n'étaient pas homogènes d'un Ingénieur d'Affaires à l'autre, elles n'étaient pas enregistrées dans les systèmes et donc pas partagées, cela rendait les passations de dossier difficiles et peu efficaces.

La croissance de l'entreprise nécessitait la mise en place d'une solution de vente unique et facilitant le partage d'informations ainsi que le suivi commercial : gestion des comptes et des contacts, suivi des projets et des devis, traitement des commandes et statistiques sur les ventes.

La solution

Intégrée aux systèmes en place chez PCM, Cameleon est la solution commune aux forces de vente directes, aux partenaires et au personnel de l'administration des ventes pour consulter le catalogue de produits, configurer l'offre, réaliser des devis fiables et automatiser l'enregistrement des commandes. A l'issue de la commande, Cameleon génère automatiquement les données techniques pour la production et la commande peut ainsi être directement fabriquée car elle est fiable.

Avec Cameleon, toutes les informations nécessaires à la vente de solutions complexes et personnalisables (modèles de configuration, de calcul de prix, modèles techniques) sont centralisées et leur mise à jour ainsi facilitée.

La solution fonctionne en mode mixte centralisé et nomade, ce qui permet aux commerciaux, quelque soit l'endroit où ils se trouvent, d'accéder aux informations nécessaires pour répondre au client ou mettre à jour leurs propositions en



quelques instants, avec l'assurance que la base de données sera mise à jour à leur retour au bureau. Cameleon est également utilisé par les distributeurs, ce qui leur apporte autonomie et réactivité face aux demandes clients. Ils peuvent en effet accéder facilement à tout type d'informations (fiches techniques, informations produits ou prix), configurer l'offre sans assistance technique et transmettre ainsi des commandes 100% fiables. Des scénarios d'aide au choix sous forme de questions/réponses guident les utilisateurs, même non-spécialistes, et permettent d'affiner le besoin client pour aboutir à une configuration et un chiffrage sur mesure, en quelques minutes seulement.

Enfin, la solution Cameleon permet l'édition de statistiques sur les ventes telles que les prises de commande ou chiffre d'affaires par région, typologies clients ou produits. Il en résulte un meilleur suivi des activités commerciales, une meilleure connaissance des clients et une meilleure fidélisation.

Les résultats

Simplification et personnalisation des offres

- Délai d'élaboration des devis divisé par 5
- Elimination des erreurs dans les propositions et commandes
- Homogénéisation des propositions sur l'ensemble des canaux commerciaux

Autonomie et performance des forces ventes directes ou indirectes

- Réponse en temps réel aux demandes clients
- Réduction de la période d'apprentissage
- Amélioration du professionnalisme
- Meilleure connaissance et suivi des comptes et des projets
- Statistiques de vente (par produits, régions, clients...)

Augmentation de la satisfaction client

- Réponse rapide et parfaitement adaptée aux besoins spécifiques
- Propositions tarifaires de qualité et au meilleur prix
- Qualité des produits et solutions fabriquées à la demande