

Manitou

Simplifier et accélérer la vente des chariots élévateurs sur tous les canaux commerciaux.

Leader mondial du chariot élévateur tout terrain, le groupe Manitou a développé au fil des années une large gamme de produits innovants pour la manutention. Véritable mécano, chaque chariot Manitou est entièrement personnalisable garantissant ainsi à tout client une solution répondant parfaitement à ses besoins spécifiques.

Implanté dans l'ouest de la France, Manitou est aujourd'hui un groupe international de 2100 personnes, présent dans plus de 100 pays avec 15 filiales et plus de 500 points de vente.

Manitou a déployé la solution de vente et le configurateur de produits Cameleon afin d'automatiser son processus lead-to-order pour l'ensemble de ses canaux de vente.

Cameleon est utilisé à la fois par les commerciaux itinérants, les concessionnaires et l'administration des ventes pour gérer les clients et les contacts, consulter le catalogue, configurer et passer les commandes, assurer un suivi précis et en temps réel des ventes.



« Toute notre administration des ventes France et Export est équipée de la solution Cameleon pour prendre les commandes de nos produits personnalisables. Les bénéfices de Cameleon sont évidents :

- ▀ augmentation de la productivité de notre administration des ventes
- ▀ élimination des erreurs de traitement des commandes
- ▀ réduction des cycles de vente et de production. »



Christian Hermann
Directeur du Système
d'Information



Le challenge

Des produits assemblés à la commande, 15 filiales, 80 commerciaux, 500 concessionnaires à travers le monde, plus de 500 commandes par mois pour la France... Manitou souhaitait optimiser ses processus commerciaux et résoudre certains challenges : le manque de visibilité sur les projets des concessionnaires, les ressaisies des commandes, les nombreux allers-retours entre la vente et le service technique pour la validation des configurations, les difficultés de mise à jour et de communication de l'offre produits.

La solution

Commerciaux, concessionnaires, administration des ventes, tous utilisent Cameleon pour gérer leur processus de vente. Les commerciaux utilisent la solution de vente en mode client/serveur afin d'animer le réseau de distribution indirect et établir des statistiques précises sur les ventes en provenance des concessionnaires.

Les distributeurs peuvent consulter, via le web, l'ensemble du catalogue Manitou, accéder à tout type d'informations techniques, configurer l'offre produits sans assistance technique, obtenir les prix d'achat négociés et transmettre au siège des commandes 100% fiables. De plus, Cameleon est intégré dans le système d'information de Manitou, ce qui permet de diffuser aux concessionnaires des informations clés, telles que le statut de leurs commandes, leur en-cours financier.

Enfin, l'administration des ventes France et Export est équipée de la solution Cameleon pour prendre les commandes des produits personnalisables. L'intégration transparente de Cameleon avec l'ERP en place chez Manitou accélère et fiabilise considérablement la mise en production dans la mesure où chaque commande entraîne la génération automatique de toutes les données de fabrication, nomenclatures, gammes et fiches techniques.

La mise en œuvre

L'étape principale dans la mise en œuvre de Cameleon a été sans aucun doute la modélisation de l'offre produits de Manitou. En effet, quel que soit le logiciel d'aide à la vente, il est nécessaire de repenser les produits virtuellement afin de réaliser des modèles électroniques où sont définies les règles et contraintes de vente et de fabrication.

Pour cela, l'environnement de modélisation Cameleon a permis d'aller très vite : en 6 mois, plus de 80 modèles



électroniques de produits ont été créés, correspondant à tous les chariots, nacelles, bétonnières. Ces modèles ont ensuite été facilement déployés dans l'application Cameleon pour la saisie de commandes.

Les résultats

La mise en place d'une solution de vente commune entre forces directes et réseaux de distribution a apporté de nombreux résultats concrets. Par exemple, le délai moyen d'une modification de commande est passé de 30 jours à 1 jour. Auparavant, le catalogue papier de Manitou était incroyablement volumineux et il était très difficile pour l'administration des ventes de prendre une commande sans assistance technique.

Aujourd'hui, le catalogue de Manitou est électronique et contient les dernières nouveautés, évitant ainsi les erreurs de configuration. De plus, la technologie Cameleon permet à Manitou de diffuser son catalogue à l'ensemble des canaux de vente, de manière homogène et cohérente. Cette technologie permet également de proposer automatiquement aux commerciaux des concessionnaires les accessoires et les nouveautés, augmentant ainsi le volume moyen de chaque affaire.

Aujourd'hui 70% des commandes en provenance des concessionnaires sont enregistrées par le web. Cette automatisation a permis de réduire les coûts de vente et les ressaisies manuelles, avec un effet direct sur le chiffre d'affaires et les marges de l'entreprise.

Dans le futur, les concessionnaires utiliseront Cameleon, non seulement pour la configuration des produits, mais aussi pour les offres de services Manitou, telles que les extensions de garantie.