

# ThyssenKrupp

## Elevator Manufacturing France

### Gagner en compétitivité en rationalisant le processus de vente grâce à Cameleon

Basée à Angers capitale de l'Anjou, ThyssenKrupp Elevator Manufacturing France (TEF) conçoit et fabrique des ascenseurs qui sont vendus dans le monde entier.

Filiale du groupe ThyssenKrupp Elevator, TEF emploie 470 collaborateurs et réalise 110 millions d'euros de chiffre d'affaires. Elle fabrique plus de 3900 ascenseurs (du 200 kg au 25 tonnes : ascenseurs de personnes et de charge, ascenseurs panoramiques, monte-voiture / monte-camion, hélisation, et pour des secteurs spécialisés type hospitalier, gare, aéroport, centres commerciaux, industrie...) et monte-charges (50 au 300 kg : restaurant, commerces) par an, ainsi que des solutions de modernisation, des composants spécifiques et des pièces détachées. Elle compte plus de 200 clients dans 45 pays.

TEF dispose de plusieurs canaux de commercialisation pour vendre son offre : force de vente interne, agences filiales de TEF et distributeurs indépendants.

**ThyssenKrupp Elevator a choisi la solution Cameleon pour gagner en compétitivité, se rapprocher de ses clients et augmenter ses ventes.**



« Depuis la mise en place de Cameleon nous avons amélioré notre réactivité pour la plus grande satisfaction de nos clients. Le configurateur nous permet de gagner en productivité dans l'élaboration des devis et des plans d'installation des ascenseurs. Nous connaissons une croissance de notre chiffre d'affaires essentiellement due à l'automatisation de notre processus de vente et à un marché porteur. »

ThyssenKrupp Elevator  
Manufacturing France



Jérôme Morille  
Directeur Systèmes  
Industriels et Support  
de Ventes



# Les enjeux

## Réduire le cycle vente-livraison

La complexité de l'offre de TEF (ascenseurs configurés à la commande) rendait la création des devis longue et délicate : validation de la configuration par des experts produit, génération manuelle des plans d'installation des ascenseurs, tarification complexe. Son processus de vente devait être automatisé pour réduire les cycles vente-livraison. Cette initiative devait être soutenue par la mise en place d'un outil garant du respect des règles métier et de la tarification.

## Diminuer les prix de vente

Dans un environnement difficile de hausse des coûts de matière première, TEF se devait de réduire ses coûts administratifs et opérationnels pour rester compétitif. Or les clients devaient obligatoirement contacter la force de vente de TEF pour configurer les ascenseurs et passer leurs commandes. Pour l'entreprise ce processus mobilisait d'importantes ressources humaines sur des tâches administratives. De plus, n'étant pas automatisées ni industrialisées, ces tâches pouvaient être source d'erreurs coûteuses lors des opérations de fabrication et d'installation.

## Développer sa stratégie e-commerce multi-canal

Devant la demande pressante des agences, des distributeurs et des clients pour simplifier l'élaboration des devis et le passage des commandes, TEF se devait de mettre à leur disposition un outil performant. TEF a décidé d'orienter sa stratégie vers la vente de son offre configurable en ligne que ce soit pour les agences, les distributeurs ou les clients finaux. Désormais ceux-ci devraient pouvoir chiffrer et passer commande en ligne sans le support de la force de vente TEF. Cette nouvelle stratégie commerciale de vente multi-canal s'inscrivait dans la politique de croissance de TEF de façon plus globale.

# La solution

TEF a mis en place la plateforme e-commerce, ainsi que le configurateur de produits, de la solution logicielle Cameleon.

Alimenté en amont par les experts produits, Cameleon permet, en aval, aux équipes commerciales de générer en temps réel des devis fiables et des plans d'installation corrects pour leurs clients tout en vérifiant grâce à la vue 3D la cohérence de la configuration avec le besoin du client.

La plateforme e-commerce de Cameleon a également été mise à disposition des agences, des distributeurs et des clients de TEF. Grâce à son site [www.tef-online.com](http://www.tef-online.com), ils peuvent désormais chiffrer et passer leur commande sans le support de la force de vente TEF (plusieurs milliards de combinaisons possibles pour un ascenseur).

Au total plus de 700 collaborateurs et clients utilisent au quotidien Cameleon dans toute l'Europe (26 pays), et même au-delà.

Avec l'aide de Cameleon, TEF vend des ascenseurs standards, des pièces détachées et des composants.

Pour mettre en place Cameleon dans les meilleures conditions, TEF a dû :

- Créer une démarche de modélisation de ses produits
- Adapter ses processus de traitement de commandes en cohérence avec ISO9000
- Comprendre les besoins de ses marchés par le biais d'enquête auprès de ses principaux clients
- Prendre en main les impacts organisationnels
- Communiquer auprès de ses équipes (formation - déploiement)

TEF va poursuivre la dynamique insufflée par Cameleon pour optimiser l'ensemble de sa chaîne logistique.

# Les avantages

## Pour les clients

- Disponibilité de la plateforme 24h/24
- Emission instantanée du devis et du plan d'installation
- Possibilité de configurer et simuler eux-mêmes leur appareil
- Visualisation 3D de l'ascenseur avant le passage de la commande
- Réduction de 25% des délais de production des ascenseurs

## Pour les équipes commerciales terrain

- Meilleure réactivité aux demandes des clients et distributeurs
- Simplicité d'utilisation et facilité d'édition des devis et traitement des commandes
- Suppression des ressaisies

## Pour ThyssenKupp Elevator Manufacturing France

- Gains de productivité significatifs : 70% des commandes sont passées automatiquement
- Augmentation de 30% du nombre de devis édités et de 20% de commandes passées en ligne
- Réduction du cycle commande-livraison de 25%
- Temps d'études divisés par 3 pour les ascenseurs et par 3,5 pour les composants
- Qualité en hausse des appareils ou composants liés à la récurrence des solutions
- Fidélisation des distributeurs avec un paramétrage spécifique (logo client, protocole commercial et technique)
- Capitalisation de l'utilisation de l'outil sur l'ensemble des canaux