

COMMENT FAIRE POUR QUE LE COURANT PASSE DANS UNE ENTREPRISE TRES ELECTRIQUE ?



« La communication, dans l'entreprise, c'est le nœud du problème. Améliorer la communication, c'est améliorer d'un coup tout le fonctionnement de l'entreprise ». Michel Becker, General Manager de Huppertz s.a. en est tellement convaincu qu'il a décidé un beau jour de révolutionner les méthodes d'encodage, de stockage et de transmission de l'information client au sein de son entreprise. En faisant implémenter une solution moderne de Customer Relationship Management : ACT ! by Sage. »

Michel Becker, HUPPERTZ.

QUE FAIT HUPPERTZ ?

Huppertz importe et commercialise des fournitures électriques en provenance du monde entier, à destination tant de la distribution classique type « do it yourself » que des grossistes et installateurs. En outre, un volet important de ses activités marketing est orienté vers les prescripteurs sur de grands projets de construction, tels que les bureaux d'études et architectes.

TOUTE L'INFO SUR NOS CONTACTS RÉUNIE EN UN SEUL ENDROIT ET ACCESSIBLE PAR TOUS !

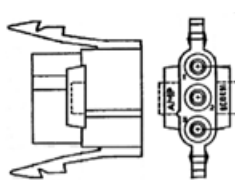
Michel Becker, Huppertz : « Un client téléphone ; la personne qui décroche chez nous, en appelant sa fiche à l'écran, sait tout ce qu'elle doit savoir sur lui, même si elle ne l'a jamais rencontré : son profil, ses contacts habituels, l'historique de sa relation avec Huppertz, ... elle est en mesure de l'aider immédiatement et le client se sent reconnu et pris en charge ».

« Cette fiche contact peut être vue et nourrie par de nombreuses personnes dans l'entreprise, commerciaux, vendeurs et même la comptabilité qui introduit les éventuels retards de paiement. Les personnes autorisées disposent donc d'un profil complet et à jour en permanence, où qu'elles soient, même sur la route ! »

Xavier Nyssen, consultant CRM chez M4Y : « Les vendeurs sont équipés de pc portables et, en fin de journée, encodent chez eux, dans ACT ! by Sage, les informations recueillies lors de leurs rendez-vous de la journée et les tâches à faire ou à déléguer. Via une simple liaison VPN, la base centrale est mise à jour et les infos synchronisées sur leur pc, en 10 minutes pas plus. »

DANS UN DOMAINE AUSSI VASTE QUE LE NÔTRE, COMMENT CIBLER NOS CAMPAGNES ?

Xavier Nyssen, consultant CRM chez M4Y : « Huppertz importe ou assemble des milliers de produits destinés en finale aux installateurs électriciens mais commercialisés par de multiples canaux : en direct mais aussi via des



HUPPERTZ

grossistes ou la petite et grande distribution. Sans oublier les contacts intensifs auprès des prescripteurs, tels que les bureaux d'étude, les architectes ou les administrations. Dans ce contexte, comment savoir qui est intéressé par quel produit et comment adopter un discours approprié pour chaque catégorie de prospects ?

Pour Huppertz, nous avons architecturé une base ACT! by Sage en partant des catégories de produits, reliées à des fiches contacts, elles-mêmes reliées à des fiches entreprises. Chaque relation étant de « un à plusieurs ». Un contact pouvant être intéressé par plusieurs catégories de produit, un vendeur pouvant avoir plusieurs contacts dans une même entreprise. Partant de là, nous supprimons les doublons et les informations inutiles et réduisons considérablement la taille de la base de données.

Nous avons par ailleurs proposé des méthodes et des logiques d'encodage de l'information qui se sont révélées bien utiles afin de s'assurer que toutes les données nécessaires se retrouvent dans ACT!, sans l'encombrer inutilement. »

HUPPERTZ

Core Business:

Huppertz est une entreprise familiale belge qui existe depuis près de 100 ans et trois générations.

Elle importe, assemble pour compte de tiers et commercialise des composants électriques à destination des installateurs, des grossistes, de la grande distribution mais aussi des bureaux d'études et administrations.

Nombre d'employés : 25 dans les départements administratif et commercial.

CA : EUR 20 millions

Contact: www.huppertz.be

www.sage.be



Michel Becker, Huppertz : « Nous disposons aujourd'hui d'une base clients et prospects à jour avec leurs intérêts classés par catégories de produits : rien de plus facile dès lors de lancer des campagnes marketing ciblées. »

UNE RIGUEUR SAINTE POUR UNE INFO DE QUALITÉ AU FINAL.

Michel Becker, Huppertz : « J'ai obtenu ce que j'espérais avec ACT! by Sage. Il nous oblige à formaliser l'information, ce qui la rend utilisable à tous les niveaux de l'entreprise : de la Direction qui peut effectuer un suivi des objectifs, au vendeur qui a en permanence une 'to-do list' à jour sous les yeux, en passant par le comptable qui sait à qui envoyer son rappel. Act! by Sage a en outre considérablement amélioré la communication entre les équipes sur la route et les équipes en interne chez nous. »

for my ACT!

Core Business:

M4Y est une équipe de consultants ACT! by Sage spécialisés dans l'analyse, l'installation, la formation et la résolution des problèmes avec ACT!

Contact: www.formyact.com

sage

Sage

ACT!

Ce que ACT! by Sage a prouvé avec la solution HUPPERTZ

1. Les avantages de la centralisation et d'un partage efficace de l'information sur les clients et prospects. Pour une meilleure rentabilité des efforts commerciaux et une plus grande satisfaction client.
2. Sa capacité à améliorer drastiquement la communication au sein de l'entreprise, et principalement entre les équipes sur la route et celles qui travaillent en interne.
3. Ses possibilités de gestion des attachments (emails, documents, ...) en lien avec les fiches contacts.
4. L'utilité de créer une interface sur-mesure, simple et rapide, pour réduire le travail d'encodage des vendeurs et éviter les erreurs.
5. Sa capacité à créer des campagnes marketing ciblées sur base des informations sur les clients et les prospects.