

ILS TÉMOIGNENT



+400
utilisateurs



26 filiales
utilisatrices



17 langues

DELTA PLUS OPTIMISE SES PROCESSUS COMMERCIAUX MONDE AVEC EFFICY CRM



Le Groupe Delta Plus conçoit, fabrique et distribue une gamme complète d'équipements de protection individuelle pour la sécurité au travail : vêtements, gants, chaussures, casques de chantier... Cet acteur mondial, avec des filiales de distribution réparties dans 30 pays, veille à la proximité avec ses clients. Alors, pour fluidifier ses processus commerciaux, à l'échelle internationale et locale, Delta Plus s'appuie sur la solution Efficacy CRM.

Résultats

- › 100% des filiales internationales équipées en 2 ans (17 langues)
- › Suivi commercial plus fluide entre les équipes terrain et back-office

Accompagner la croissance du Groupe

Le Groupe Delta Plus connaît une forte croissance, notamment en croissance externe à l'international. En conséquence, les outils et les processus doivent continuellement évoluer et s'adapter.

Équipé depuis 15 ans de différentes solutions CRM, le Groupe a décidé, en 2018, d'opter pour une technologie récente offrant plus de facilité dans le traitement des données et plus de souplesse pour la gestion des filiales internationales. Le cahier des charges a été rédigé en interne, de concert avec les équipes commerciales. Parmi les caractéristiques clé du projet, la solution CRM devait notamment permettre de gérer le multilingue (17 langues) et de faciliter le partage l'information entre commerciaux terrain et siège. Et, bien sûr, offrir un rapport fonctionnalités / budget acceptable pour plusieurs centaines de licences.

S'appuyer sur un outil évolutif

C'est la solution Efficacy CRM qui a été choisie via une offre réalisée par Finopsys, intégrateur certifié Efficacy. Le Groupe Delta Plus travaillant depuis plus de 20 ans avec Finopsys savait donc que ses besoins seraient parfaitement compris par les équipes impliquées. Ainsi, 6 mois se sont écoulés entre le choix de la solution et le lancement du projet. Puis, en 2 ans, 100% des filiales ont pu en être équipées.

Selon les utilisateurs, la prise en main d'Efficacy CRM est très simple grâce à l'ergonomie moderne de l'outil et aux nombreuses fonctionnalités standards. D'ailleurs, pour être encore plus utile, le CRM est synchronisé avec l'outil d'emailing en place et d'autres bases de données externes (ERP, BI).



« Efficacy CRM améliore et pérennise la connaissance client. Cette solution va nous permettre de mieux travailler nos clients pour mieux les fidéliser. »

Michel Carloni,
Directeur des systèmes d'information

Optimiser les processus commerciaux

La solution Efficacy CRM est utilisée quotidiennement par 407 utilisateurs au sein de Delta Plus. Tous sont des commerciaux et la plupart sont en mobilité. Ainsi, plus de 106 000 clients et prospects au niveau mondial sont gérés dans le CRM. Les utilisateurs y saisissent notamment leur compte-rendu de RDV pour assurer un meilleur suivi commercial et améliorer la connaissance client. Cette saisie se fait depuis un ordinateur ou un smartphone (app mobile). Puis, les équipes back-office peuvent prendre la main sur certaines actions, telles que l'envoi de catalogues ou la réalisation de campagnes d'appels téléphoniques.

Parmi les bonnes surprises pour Delta Plus, Efficacy CRM offre une grande autonomie aux « key users » dans l'administration de leur base de données clients, avec notamment des mises à jour en masse.

Améliorer la connaissance client

La connaissance client, bien qu'au cœur de la stratégie Delta Plus, doit encore être améliorée. C'est là tout l'enjeu de la 2e étape du projet CRM. Les campagnes marketing sont désormais plus faciles à réaliser. Mais, le Groupe Delta Plus souhaite aller encore plus loin pour pleinement tirer profit de toutes ces données centralisées dans le CRM.

D'ailleurs, les projets d'évolution ne manquent pas. Le Groupe Delta Plus va continuer à équiper ses nouvelles filiales, faire évoluer certains paramètres et utiliser la nouvelle version d'Efficacy CRM 11.3 pour déployer les liaisons avec Gmail et Flexmail.

Environnement technique

- Système d'exploitation : serveurs Windows centralisés au niveau mondial / VMware
- Serveur applicatif : Efficacy
- Base de données : MS SQL
- Synchronisation : ERP Minos, Appli web offre de prix en client SQL AS400 IBM et webservice

