



Altro Group et Autoglym

TÉMOIGNAGE CLIENT

Le Client

Les activités d'Altro Group se répartissent au sein de deux divisions : Altro, fournisseur de systèmes de revêtements de sol et de murs haut de gamme, et Autoglym, qui conçoit et propose un large éventail de produits d'entretien haut de gamme pour la voiture. Plus de 700 collaborateurs travaillent pour Altro Group dont le siège est situé à Letchworth au Royaume-Uni.

Solution Avolin

Pivotal CRM

Enjeux

- Alignement des canaux marketing, ventes et service client
- Listes de contacts volumineuses et workflows complexes
- Besoin d'une mise en oeuvre rapide

Bénéfices

- Simplicité d'un produit « prêt à l'emploi »
- Fonctionnalité mobile
- Intégration de plusieurs systèmes CRM dans une structure cohérente
- Solution intuitive et facile à comprendre
- Une augmentation de l'efficacité de plus de 13%

Depuis 2002, le distributeur de revêtements de sol Altro utilise le système Pivotal CRM d'Avolin pour gérer ses bases de données et optimiser son efficacité.

En mai 2015, les dirigeants d'Autoglym, une division d'Altro Group qui fabrique des produits d'entretien haut de gamme pour la voiture, ont décidé d'investir dans le déploiement progressif d'un système CRM en vue d'améliorer l'efficacité opérationnelle de l'entreprise.

Les Enjeux

Les équipes d'Autoglym n'avaient jamais utilisé de solution CRM : elles s'appuyaient sur un système de feuilles de calcul et un ensemble de solutions internes. Après avoir bien fonctionné les premières années, cette organisation devenait de moins en moins performante au fur et à mesure que l'entreprise s'établissait sur le marché et que sa liste de clients s'allongeait.

Il devenait difficile pour les équipes de suivre les données de manière efficace. Autoglym avait désormais besoin d'une solution CRM sophistiquée et mobile, à laquelle ses collaborateurs pouvaient accéder à distance, quel que soit l'endroit où ils se trouvaient.

Dans le cadre de sa stratégie visant à intégrer plus de technologies dans l'ensemble des processus de travail de son organisation, Autoglym a identifié Pivotal d'Avolin comme étant la solution idéale pour automatiser et coordonner ses canaux marketing, ventes et service clients. L'objectif consistait à déployer la solution dans l'ensemble de l'organisation selon un calendrier progressif et en commençant par les équipes de ventes et d'administration.

La Solution

Développement d'une relation existante

Altro, la division de systèmes de revêtements de sols de l'entité, utilise la solution Pivotal d'Avolin depuis 2002 et la met à niveau en continu, au fil de la publication de nouveaux correctifs et fonctionnalités. Comme les divisions Altro et Autoglym partagent le même département informatique, l'expertise interne sur le système Pivotal en faisait le choix idéal pour un déploiement dans la division de produits d'entretien pour la voiture : les développeurs étaient en effet familiers de la solution, connaissaient bien son fonctionnement et étaient donc en mesure de la déployer directement, sans passer par une phase de préparation et de consultation avec un fournisseur tiers.

« Nos échanges avec les équipes d'Avolin sont francs et ouverts, nous avons pu créer au fil des ans une relation de confiance. Si l'on ajoute à cela l'expertise et la confiance acquises dans le produit lui-même, le choix s'est fait de manière quasiment naturelle ; j'ai moi-même plaidé pour le choix Pivotal/Avolin », explique Suzanne Symonds, analyste CRM auprès d'Altro.

Des Délais Serrés

La compréhension mutuelle entre les deux entités, fruit d'un partenariat de plusieurs années, a permis une exécution dans les temps du projet, de la spécification à la mise en oeuvre. « Notre but était de disposer d'un système opérationnel dans un délai très court, d'environ quatre semaines », explique Suzanne Symonds. « Pour tenir ce délai, nous avons demandé à disposer d'un système Pivotal « prêt à l'emploi », qui nous permette de poser rapidement les bases d'une configuration logicielle que nous avons ensuite développée de manière progressive, pour l'adapter à nos exigences métier spécifiques. Depuis ce travail de spécification initial, nous avons ajouté des licences utilisateur pour l'ensemble de notre équipe administrative et pour 32 membres de notre équipe de ventes. Le déploiement a commencé au Royaume-Uni et s'étend maintenant à l'ensemble de notre organisation à l'échelle mondiale. »

“Chez Altro, 120 collaborateurs utilisent actuellement Pivotal. Comme la solution est bien intégrée et utilisée depuis quatorze ans chez Altro, elle permet à l'équipe des ventes de gagner environ une heure par jour. En termes d'efficacité, cela s'est traduit par une amélioration de plus de 13% pour l'équipe de ventes Altro, sur la base d'une journée de travail standard de 7,5 heures.”

Suzanne Symonds Analyste CRM, Altro

Une Solution Mobile

Une autre fonctionnalité-clé de la solution Pivotal 6.5 d'Avolin est sa compatibilité avec les périphériques mobiles : une fonctionnalité extrêmement utile pour une entreprise dont les collaborateurs-clés doivent fréquemment évoluer en dehors de l'environnement de bureau traditionnel. C'est le cas d'Autoglym : ses responsables de compte se déplaçant fréquemment pour rencontrer des clients existants ou des prospects, ils ont besoin de pouvoir accéder et modifier les données sur les clients à tout moment et où qu'ils se trouvent. Grâce à cette capacité, nos équipes commerciales sont très réactives aux demandes des clients : cette réactivité est déterminante dans l'acquisition et la fidélisation des clients de l'entreprise.

“En plus d’être abordable pour des entreprises de taille moyenne telles qu’Autoglym, la solution Pivotal est aussi suffisamment flexible pour pouvoir être facilement adaptée et développée en fonction de nos besoins métier.”

Suzanne Symonds Analyste CRM, Altro

Des Processus CRM Simplifiés

En termes de fonctionnalités générales, l’automatisation avancée et l’extrême flexibilité de la solution Pivotal en font un outil précieux pour les équipes marketing et de ventes d’Autoglym, qui peuvent générer et gérer des prospects de meilleure qualité et proposer un service client personnalisé. Avec la solution Pivotal d’Avolin, Autoglym vise à mettre en place progressivement une structure CRM entièrement centralisée et intégrée, afin de permettre à son département de service clients de devenir le parfait complément des équipes de ventes et d’administration. Cette solution aide les collaborateurs à mieux gérer leurs activités quotidiennes et à libérer du temps qu’ils peuvent entièrement consacrer à leurs clients, donc aux ventes.

“Chez Altro, nous sommes désormais en mesure de personnaliser les discussions avec nos clients en nous appuyant sur des données pertinentes ; les membres de notre équipe de ventes ont l’assurance qu’ils parlent avec nos clients au bon moment tout au long d’un projet. La garantie de gains de temps, pour nos équipes internes comme externes. Cela sera aussi le cas chez Autoglym, une fois la solution Pivotal déployée dans l’ensemble des départements. C’est tout le groupe qui bénéficiera de ces gains de temps.”

De Nouveaux Projets

Dans le cadre d’une collaboration en constante évolution, Altro continuera de travailler avec Avolin pour optimiser toujours plus le système Pivotal ; ainsi, Autoglym servira de « pilote » pour les initiatives CRM qui pourront par la suite être intégrées à l’échelle du groupe. La fonctionnalité mobile a fait partie des premières initiatives-pilote.

Pour en savoir plus sur Pivotal CRM et découvrir comment la solution peut vous aider à améliorer votre efficacité opérationnelle, contactez-nous à l’adresse info@avolin.com ou rendez-vous sur www.avolin.com.

The Avolin logo features the word "Avolin" in a bold, sans-serif font. The letter "o" is stylized with a purple-to-white gradient, while the other letters are solid black.

Avolin fournit des solutions logicielles à des entreprises dans le monde entier et se spécialise dans la Gestion de la Relation Client, la Gestion des Connaissances, le Support Informatique et la Gestion de la Chaîne Logistique. Plus de 1400 clients dans 50 pays ont recours à notre portefeuille de solutions afin d’offrir un service client exceptionnel, d’assurer le bon fonctionnement de leurs opérations quotidiennes et de prendre des décisions intelligentes basées sur des données pertinentes et en temps réel. Nos clients sont au centre de notre attention, notre priorité est de leur fournir les solutions adaptées à leurs besoins spécifiques afin qu’ils restent à la pointe de leurs industries. Pour plus d’informations, rendez-vous sur www.avolin.com.