

Rationaliser les processus commerciaux

Cette entreprise est l'un des Leaders mondiaux dans le mobilier de style. Son chiffre d'affaires était de 61 Millions d'euros en 2000 dont 80% réalisé à l'export. Les équipes commerciales se composent de 7 personnes qui se chargent de l'administration des ventes ainsi que 20 Ingénieurs commerciaux itinérants pour la France et le reste du monde. L'entreprise compte 3 Filiales de distribution (Allemagne, Angleterre et Etats-Unis) et travaille avec 250 Distributeurs indépendants répartis dans plus de 20 pays.

Depuis quelques années, l'entreprise a pu constater une croissance constante dans la demande du marché pour les meubles sur mesure. Cette "modulabilité" de l'offre représente une réelle difficulté pour les distributeurs de l'entreprise. L'activité des meubles modulables ayant été identifiée comme étant un axe de développement stratégique, il était donc nécessaire de mettre en oeuvre une solution qui permette de faciliter leur vente. L'objectif du projet était d'obtenir, outre les économies administratives et de stockage, une augmentation de 50% en 3 ans du chiffre d'affaire, car jusque là, seuls 35 distributeurs étaient capables de vendre du meuble sur mesure.

Le logiciel choisi offre les fonctionnalités suivantes :

- Catalogue multimédia
- Configurateur intégré
- Elaboration de devis
- Prise de commandes
- Gestion de la force de vente
- Génération des données techniques
- Intégration avec le système de gestion existant de Meubles Grange

L'administration des ventes a été équipée en premier lieu afin d'effectuer la saisie des commandes (intégration du configurateur dans l'ERP de la société) de produits personnalisés, de permettre le transfert des données nécessaires à l'assemblage du mobilier ainsi que la génération automatique des nomenclatures et gammes de fabrication. Ensuite est venu le tour des forces de vente directes pour la réalisation d'offres commerciales sur le terrain ainsi que pour la gestion de l'activité commerciale. Enfin, les 250 distributeurs à travers le monde ont été équipés afin de leur permettre la réalisation de devis des meubles modulables (configuration et tarification) et de prendre les commandes afin que celles-ci soient directement transférées vers Meubles Grange pour déclencher la production.

L'intégration du logiciel de commerce interactif a été transparente pour l'administration des ventes car le configurateur a été « encapsulé » dans la gestion commerciale. De plus, la création d'un « pont » entre les postes nomades et la gestion a permis d'éliminer les ressaisies des bons de commandes et donc, les erreurs associées, ainsi que le transfert automatique des données nécessaires à l'assemblage du mobilier.

La société a ainsi pu enregistrer un retour sur investissement en 2 ans, avec comme résultats :

- Une réduction des coûts conséquente grâce à la fiabilité des données.
- Une diminution de la charge administrative pour l'administration des ventes, les commerciaux et les distributeurs
- L'élimination des ressaisies au profit d'un travail à plus forte valeur ajoutée.
- Une augmentation des ventes de meubles modulables
- Une augmentation de l'interactivité avec les distributeurs et les clients finaux
- Une présence 24h/24, 7j/7, et des devis rapides et fiables.