



Terreal soigne sa gestion des relations clients

Le spécialiste des matériaux en terre cuite pour la construction a doté ses commerciaux d'un nouveau système de gestion de la relation client (GRC). Ce fut l'occasion d'optimiser aussi les processus internes et le traitement des réclamations clients.

Producteur de matériaux en terre cuite pour la construction, le groupe Terreal a dû renouveler son système de gestion de la relation client (GRC) en 2005. « Nous utilisons une plate-forme de GRC depuis quatre ans, mais l'éditeur avait disparu et nous n'avions plus de support, explique Yannick Petton, responsable eBusiness-CRM à la direction marketing de Terreal. L'obsolescence de la solution combinée à la volonté de la direction de disposer d'un outil pour améliorer la performance des commerciaux nous ont poussés à remettre en cause l'existant. De plus, c'était l'occasion d'optimiser les processus internes de traitement des réclamations clients. »

Après avoir étudié les offres disponibles, Terreal a opté pour la solution Pivotal CRM de CDC Software. En avril 2006, le projet démarre en trois grandes phases : la reprise des données de l'ancienne plate-forme, le paramétrage de Pivotal CRM et l'intégration au progiciel de gestion intégré (PGI) de l'entreprise, SAP. « D'un



CORBIS

« NOUS AVONS ASSOCIÉ LES ÉQUIPES COMMERCIALES DÈS LE DÉBUT, SANS RESTER DANS UNE BULLE INFORMATIQUE. »

point de vue purement technique, deux critères ont joué en faveur de Pivotal CRM : sa capacité à dialoguer avec notre PGI et le fonctionnement en mode déconnecté, dont nous avons besoin pour rendre notre force de vente plus productive et opérationnelle sur le terrain », précise Yannick Petton. « La

robustesse technique de la solution a aussi été un élément décisif, ajoute Antoine Dhillon, ingénieur d'affaires chez CDC Software. La synchronisation des données avec la base centralisée complexifie ce type de projet et peut le faire basculer rapidement. »

Pour s'assurer de la performance de Pivotal CRM, des plates-formes de test ont été mises en place. Les commerciaux y ont été étroitement associés, afin qu'ils s'approprient les fonctionnalités de l'outil et valident la partie nomade de la solution. « Leurs premières réactions ont été très bonnes », se réjouit Yannick Petton. Une réussite due à l'implication des utilisateurs,

mais aussi à une bonne communication autour de l'outil et à de la formation.

Opérationnelle depuis décembre 2006, la plate-forme est aujourd'hui utilisée par environ deux cents collaborateurs de Terreal en France, avant l'extension de l'outil aux filiales espagnole et italienne. « Nous n'avons pas rencontré de véritable réticence car nous avons su créer un climat de confiance en associant les équipes commerciales dès le début, sans rester dans une bulle informatique, souligne Yannick Petton. Nous les avons accompagnés dans leur journée de travail pour leur expliquer comment se servir efficacement des fonctionnalités offertes par l'outil. »

MOINS DE TEMPS PASSÉ DANS DES TÂCHES ADMINISTRATIVES

Même constat de satisfaction côté service client Terreal. « Avant, nous étions obligés de ressaisir dans SAP les conditions spéciales faites par les commerciaux à leurs clients, ce qui n'est plus le cas maintenant, précise Yannick Petton. De plus, nous avons constaté une amélioration de la qualité de service, par exemple dans le traitement des réclamations, avec la mise en place de procédures plus strictes. »

Si Terreal n'a pas fini d'explorer tout le potentiel de sa nouvelle plate-forme, force est de constater que les commerciaux se sont approprié l'outil. Ils consacrent moins de temps aux tâches administratives et dégagent par conséquent plus de temps pour leur activité commerciale. « Notre gestion de la relation client va y gagner », se félicite Yannick Petton. ■

BÉATRICE DELAMOTTE