

Objectif :

- Automatiser le processus du « devis à l'encaissement » (« quote-to-cash »)
- Réduire le nombre d'erreurs de configuration en simplifiant la gestion des centaines de milliers de combinaisons possibles
- Réduire considérablement le délai d'élaboration des propositions

Défi :

- Intégrer les contraintes issues du bureau d'études, qu'elles soient techniques, géographiques ou légales
- Produire rapidement des solutions et une tarification valides
- Permettre au personnel commercial de mieux se concentrer sur les activités tournées vers les clients et à réelle valeur ajoutée
- Bénéficier d'une solution évoluant au même rythme que les gammes de produits commercialisés

Solution :

Cincom Acquire®:

- Vente assistée et configuration technique
- Gestion des devis et propositions

Résultats clés :

- Réduction de 50 % du temps de génération des devis
- 250 000 euros d'économies réalisées chaque année grâce à une diminution de 50 % du taux d'erreurs
- Economie de 7 jours / homme de travail à chaque changement de gamme
- Réduction de la durée des mises à jour mensuelles : 4 jours au lieu de 6, soit plus d'un mois / homme d'économie annuelle

Profil d'une réussite : **Carrier Refrigeration**

Des devis générés deux fois plus vite !

**Situation :**

Créé en 1991, Chief est, grâce à la grande qualité de son service, rapidement devenu N°1 français sur le marché des gondoles réfrigérées. Intégré au groupe Linde depuis 1998, Chief fournit l'ensemble des acteurs de la grande distribution en France (groupe Carrefour, Leclerc, Auchan, Intermarché ...) et s'est ouvert à l'international afin d'accompagner ses clients dans leur expansion. La société est renommée Carrier Refrigeration en juillet 2004, lorsqu'elle devient filiale, au même titre que Linde Froid, de la société Carrier, Groupe UTC (United Technologies Corporation).

La complexité de leur offre et le caractère spécifique de chaque demande client ont vite rendu indispensable le recours à une solution de configuration d'offres personnalisées.

Philippe Salengros, Directeur Marketing, Didier Poveda, Responsable Informatique et Alexis Amblard, Contrôleur de Gestion, expliquent comment Cincom les aide quotidiennement dans la gestion des devis et permet ainsi à l'entreprise d'améliorer sa rentabilité interne.

Pour quelles raisons avez-vous ressenti le besoin d'améliorer la gestion de vos devis ?

Philippe Salengros : " La réalisation de gondoles réfrigérées nécessite une fabrication à la demande afin de répondre pertinemment aux besoins uniques de la grande distribution. Chaque chaîne de distribution a en effet des besoins spécifiques tant au niveau de l'utilisation (boucherie, crèmerie ...), du type de réfrigération ou du type de ventilation demandé que de l'éclairage et des couleurs.

A cela, s'ajoute bien sûr la prise en compte des contraintes dimensionnelles, l'implantation et la surface à aménager étant spécifiques à chaque lieu de vente.

Qui plus est, le choix de certains éléments, un simple détendeur par exemple, est conditionné par l'option de ventilation ou de réfrigération souhaitée. Or, nous avons 6 familles de produits comportant chacune plusieurs milliers de références.

Ainsi, il existe plusieurs centaines de milliers de combinaisons possibles pour configurer une gondole. C'est cette multiplicité d'options qui rend impossible la standardisation de la fabrication.

Vous comprendrez donc facilement que seul un outil tel que celui de Cincom pouvait permettre de gérer l'ensemble de nos règles et de réaliser des devis rapidement afin de rester compétitif sur un marché hautement concurrentiel. "



Quels sont les avantages que vous avez trouvé dans la solution de Cincom ?

Alexis Amblard : " Avec la multiplicité d'options possibles dans nos produits, on voit tout de suite le gros avantage de l'outil : il permet de choisir les caractéristiques avec une exactitude imparable, il fournit des devis exacts, avec un calcul de marges exactes. Sa souplesse nous permet de nous interfacer de façon transparente avec le système de passation des commandes à l'usine et avec le système de représentation graphique qui permet de visualiser le produit fini. "

Didier Poveda : " Avec la solution de Cincom, la mise à jour des données se fait de façon très souple. La programmation est vraiment simple. Et c'est important car il y a souvent de nouvelles références à créer. Ainsi, par exemple, rajouter un champ ne prend que 30 secondes. C'est vraiment parfait. De plus, le produit est si convivial avec ses menus déroulants que les utilisateurs n'ont pas besoin de formation. "

Philippe Salengros : " Pour nous, maintenir et augmenter la qualité de notre service est indispensable car c'est grâce au service que nous pouvons améliorer notre part de marché. Sachant que c'est le service qui nous différencie de la concurrence, la rapidité de nos délais de livraison est un atout incontestable : nous livrons sous 5 semaines alors que la concurrence est plus proche des 8 semaines. C'est un vrai atout concurrentiel auquel la solution de Cincom contribue. "

Quels sont les bénéfices tangibles que vous avez déjà pu retirer de l'utilisation de la solution de Cincom ?

Alexis Amblard : " Tout d'abord, notre système de chiffrage est très lourd. Avec le configurateur de Cincom, les chiffrages que nous faisons sont bien plus fins et plus précis. Nous avons ainsi divisé par 2 le taux de pertes dues à des erreurs de devis que nous devons corriger en travaillant de nuit par exemple ou en fournissant des pièces gratuitement. Grâce au configurateur, nous avons pu estimer cette évaporation et la réduire de moitié, la faisant passer de 3 % à 1,5 %. Ce qui représente un gain moyen de 250 000 euros chaque année, après amortissement du configurateur. "

Philippe Salengros : " Nous avons diminué en moyenne de 50 % le délai de réalisation des devis depuis que nous utilisons le configurateur. Celui-ci a également permis d'élargir le niveau de compétence et d'améliorer la formation des commerciaux. Auparavant, chacun avait une gamme de produit avec laquelle il était plus à l'aise et avait donc tendance à ne pas être créatif dans ses propositions. La solution de Cincom a permis à l'ensemble de la force de vente de mieux répondre aux attentes des clients en terme de réactivité et de satisfaction de leurs besoins. De ce fait, notre volume d'affaires a augmenté. "

« Nous avons ainsi divisé par 2 le taux de pertes dû à des erreurs de devis. Grâce au configurateur, nous avons pu estimer cette évaporation et la réduire de moitié, la faisant passer de 3 % à 1,5 %. Ce qui représente un gain moyen de 250 000 euros chaque année, après amortissement du configurateur. »

– Alexis Amblard
Contrôleur de Gestion chez Chief

Chez Carrier Refrigeration, la mise à jour des gammes de produits est une tâche lourde et récurrente. Dans quelle mesure la solution de Cincom a-t-elle contribué à l'alléger ?

Didier Poveda : « Une vingtaine de commerciaux et d'assistantes commerciales travaillent quotidiennement à la réalisation de devis, tant en France qu'à l'étranger. Le produit est donc utilisé aussi bien en français qu'en anglais. Avant, nous maintenions 1 module de connaissances par gamme de produits et par langue, soit 12 modules. Aujourd'hui, grâce au kit multilingue, nous gagnons un temps considérable car nous ne maintenons plus qu'un module par gamme de produits, soit 6 modules et ce quel que soit le nombre de langues dans lequel nous souhaitons travailler.

Avant, quand on changeait une gamme complète, il fallait 7 jours de programmation pour re-créeer les pages en anglais, sans parler de la traduction. Maintenant, il me faut moins de 30 secondes pour charger le vocabulaire.

Nos produits évoluent constamment. En dehors des changements de gamme complets qui restent exceptionnels, il nous faut procéder à une mise à jour par mois. Celles-ci duraient généralement 6 jours : 4 de programmation et 2 de mise en ligne de la version anglaise. Maintenant cela ne prend plus que 4, les 2 autres journées pouvant être consacrées à des tâches plus rentables et plus valorisantes.

Autre point. En plus, en raison du manque de disponibilité des ressources, la mise en ligne de la version anglaise avait toujours lieu 3 semaines après la mise en ligne de la version française. Du coup, la force de vente n'avait pas les mêmes informations selon qu'ils consultaient la version française ou anglaise.

Désormais, avec la mise à jour simultanée en plusieurs langues, tout le monde accède aux mêmes données en même temps. Il y a donc moins d'erreurs de références et moins de problème de marge. »

Voyez-vous d'autres foyers d'amélioration où le configurateur de Cincom pourrait vous servir ?

Philippe Salengros : « Dans l'avenir, l'idéal serait de pouvoir mettre notre configurateur sur un Extranet afin de permettre à ceux de nos clients qui le souhaitent, de créer eux-mêmes leurs gondoles. En supprimant les problèmes de compréhension entre acheteurs et vendeurs, cela supprimera les sources d'erreur et les devis erronés ; accélèrera encore nos processus et réduira d'autant les délais de la commande à la livraison. Le client sera servi encore mieux et plus vite. De leur côté, les commerciaux libérés des opérations de chiffrage auront plus de temps à consacrer au relationnel clients et à des activités à réelle valeur ajoutée. Cela se traduira forcément par une augmentation supplémentaire de la productivité de nos commerciaux et de notre volume de vente. Sans oublier que cela permettrait également d'alléger un système de Service après-vente assez lourd. »




Cincom Systems

Cincom et ses partenaires fournissent et supportent des logiciels innovants et délivrent des services visant à simplifier les processus métier complexes. Cincom Acquire simplifie les cycles de vente complexes en fournissant au point de vente les informations stratégiques sur les produits, les prix et les processus.

Depuis plus de 40 ans, Cincom aide des milliers de clients, dans le monde entier, à transformer leurs activités et à surpasser leurs concurrents grâce à des solutions leur permettant d'augmenter leur chiffre d'affaires, de contrôler leurs coûts, de minimiser leurs risques et d'obtenir un rapide retour sur investissement.

Pour plus d'information, téléphonez ou envoyez un courriel à l'un des bureaux ci-dessous ou visitez le site www.acquire.cincom.fr

Cincom, Cincom Acquire,  et Simplification Through Innovation sont des marques ou marques déposées de Cincom Systems, Inc. Toutes les autres marques appartiennent à leurs détenteurs respectifs.

© 2006, 2009, 2010 Cincom Systems, Inc.
FORM QO040913-1F-A4 10/10
Tous droits réservés.

Cincom Systems France S.A.R.L. • 25 rue Daviel • F-75013 Paris
+33 (1) 53 61 70 00
Industries&Services@cincom.com • www.acquire.cincom.fr • www.cincom.fr



Cincom Systems, Partenaire Officiel de l'Association Française des professionnels du Proposal Management



Bureaux francophones

Bruxelles, Belgique
+32 (0)2 679 68 11
marketingbelux@cincom.com

Lyon, France
+33 (0)4 69 09 00 00
marketingfrance@cincom.com

Paris, France
+33 (0)1 53 61 70 00
marketingfrance@cincom.com

Monaco
+377 93 10 01 20
cincommonaco@cincom.com

Montréal, Québec
+1 (514) 866 8661
infoquebec@cincom.com

Genève, Suisse
+41 (0)22 747 75 18
marketingfrance@cincom.com