

Création d'une proposition en 15 minutes au lieu de 5 jours !

« Cincom améliore à la fois notre efficacité commerciale et la satisfaction de nos clients »

Fournisseur de systèmes de protection électrique

Contexte :

Pour un fournisseur de solutions de protection électrique pesant 3,5 milliards de dollars, répondre aux besoins clients avec des offres produits complexes parfaitement adaptées représente un véritable défi. A l'occasion du lancement d'une nouvelle ligne de systèmes d'alimentation électrique, la société s'est donc tournée vers Cincom afin de réduire le délai de configuration de ses solutions et de mettre en place un service global, accessible à travers le Web, de configuration et de création de devis à l'usage des forces de vente et de centaines de revendeurs. De plus, la société a mis Cincom au défi de formaliser les connaissances de ses ingénieurs afin d'abolir toute tâche de configuration manuelle de produits et de pouvoir rendre toutes ces connaissances accessibles sous une forme adéquate directement au point de vente. Le directeur E-Business de l'entreprise décrit ci-après comment Cincom a répondu à leurs nombreux défis.

« Nous utilisons la solution de Gestion des Devis et des Propositions de Cincom pour élaborer des devis en seulement quelques minutes, tout en ayant la certitude qu'ils soient exacts et de qualité. »

Objectif :

- Automatiser le processus de configuration à la demande
- Réduire le délai d'élaboration des devis et propositions
- Simplifier la commercialisation des produits

Défi :

- Modéliser les données techniques complexes et les connaissances des experts métier
- Produire des solutions et une tarification valides

Solution :

Cincom CPQ®

- Vente Assistée
- Configurateur Technique
- Gestion des Devis et des Propositions

Principaux résultats :

- Réduction du temps d'élaboration d'une proposition de 3-5 jours à environ 15 minutes
- Elimination des travaux de reprise des propositions
- Ventes croisées (cross-selling) et ventes incitatives (up-selling) facilitées au point de contact avec le client

Comment votre organisation a-t-elle été améliorée depuis la mise en œuvre de la solution de Vente Assistée et de Configuration Technique de Cincom ?

“ Notre objectif final était de simplifier le processus de configuration à la demande. Nous voulions nous affranchir de la phase de configuration manuelle imposée à nos ingénieurs à chaque commande. Le processus de configuration à la commande peut s’avérer très long et très coûteux. Il accroît les coûts et le cycle de livraison. Le temps de réponse est bien plus long que si tout est automatisé et que vous connaissez les variantes et options valides. En automatisant le processus, nous avons pu lancer rapidement de nouveaux produits et rationaliser la formation de notre personnel. Pour nous, cela s’est soldé par une utilisation moindre de nos ressources dans nos centres de configuration et dans nos équipes de conception. ”

Quel impact la solution de Vente Assistée et de Configuration Technique de Cincom a-t-elle sur les ventes ?

“ Le configurateur automatisé a d’abord accru la qualité des devis en guidant les commerciaux vers la solution la mieux adaptée au besoin de chaque client. De plus, il a permis d’améliorer l’efficacité en matière de ventes croisées et de ventes incitatives. En effet, la force commerciale peut vendre notre gamme entière de solutions dans ce secteur d’activité, ce qui correspond à plusieurs lignes de produits. ”

Comment la solution de Cincom a-t-elle amélioré vos capacités de production ?

“ La solution de Vente Assistée et de Configuration Technique de Cincom gère le passage de l’expression des besoins à la génération d’une solution comprenant des articles, des descriptions, des prix – bref une proposition détaillée. En production, nous avons maintenant une meilleure compréhension du besoin du client et nous pouvons accéder rapidement et facilement aux données de fabrication correspondantes. Le système fournit également le poids total du dispositif ainsi que les spécifications détaillées pour la production, l’installation et la maintenance. Cincom nous a aidé à intégrer nos processus front-office de relation client avec la production en back-office, ce qui nous permet d’obtenir des délais de fabrication plus courts. ”

Comment la communication avec vos revendeurs s’est-elle améliorée avec la solution de Cincom ?

“ Les revendeurs représentent pour nous un canal de vente précieux et le fait de leur fournir la même application que celle utilisée par notre équipe de vente directe nous permet de rationaliser nos processus de vente. C’est réellement ce dont nous avons besoin pour rester réactif face à la demande du marché et pour remplir nos objectifs de satisfaction client. ”

Comment la solution de Cincom facilite-t-elle la vie de vos clients ?

“ Avec l’automatisation du processus d’achat, les clients ont la possibilité d’étudier nos solutions, de les évaluer en fonction de leurs besoins et même de recevoir des estimations de prix et de délai de livraison, le tout en temps réel. Nous gagnons du temps en proposant aux clients des informations produits et en répondant ainsi aux questions simples sur les applications. Cela nous apporte également la possibilité d’optimiser la connaissance de nos ingénieurs d’applications, qui constituent des ressources clé. Une meilleure satisfaction des clients et une amélioration de l’efficacité des ventes, voilà ce que Cincom nous a apporté. ”

« Cincom nous a aidé à intégrer nos processus front-office de relation client avec la production en back-office, ce qui nous permet d’obtenir des délais de fabrication plus courts. »

À propos de Cincom

Depuis 1968, Cincom aide des milliers de clients à travers le monde à simplifier leurs processus métier complexes grâce à son offre logicielle et à ses services.

Pour plus d’informations, contactez Cincom France :
50 avenue Daumesnil, 75012 Paris, 01 53 61 70 00,
InfoEurope@cincom.com, ou visitez le site cincom.fr/CPQ.

