

# Carrier Réfrigération réduit de 50 % son taux d'erreurs de saisie



## Contexte

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.

Le Directeur Marketing, le Responsable Informatique et le 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.

*« 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. »*

– Le Contrôleur de Gestion,  
Carrier Réfrigération

## 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 CPO™:

- 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

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

**Le Directeur Marketing :** " 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 détenteur 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 ?

**Le Contrôleur de Gestion :** " 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. "

**Le Responsable Informatique :** " 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. "

**Le Directeur Marketing :** " 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 ?

**Le Contrôleur de Gestion :** " Nous avons 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. "

**Le Directeur Marketing :** " 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. 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. "

## 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 ?

**Le Responsable Informatique :** " 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-crée les pages en anglais, sans parler de la traduction. Maintenant, il me faut moins de 30 secondes pour charger le vocabulaire.

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. "

## A 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](mailto:InfoEurope@cincom.com), ou visitez [cincom.fr/CPQ](http://cincom.fr/CPQ).



World Headquarters • Cincinnati, OH USA • US 1-800-224-6266 • [info@cincom.com](mailto:info@cincom.com) • [cincom.com/contact-us](http://cincom.com/contact-us)

Cincom, le logo Quadrant et Cincom CPQ sont des marques ou marques déposées de Cincom Systems, Inc. Toutes les autres marques appartiennent à leur détenteur respectif.

© 2018 Cincom Systems, Inc. Imprimé en France Tous droits réservés

FORM CPQEW1503083 01/18