

Un fournisseur d'équipements médicaux spécialisés diminue de 88 % le délai de création de ses devis

Wendy Swanson, *Analyste Support Application*, Susan Bohr, *Directrice du service informatique* et Sara Inghamstraw, *Directrice des opérations commerciales et du service clients*



Helmer Scientific fabrique pour le secteur de la santé une gamme de produits médicaux intégrables sur mesure et comprenant notamment des réfrigérateurs, des congélateurs, des unités de décongélation de plasma, des agitateurs, des lave-cellules et des incubateurs à plaquettes. Ces équipements sont utilisés pour stocker ou traiter le sang et conserver les produits pharmaceutiques, les vaccins, les échantillons de laboratoire et le matériel biomédical. Helmer dispose d'une force de vente interne adressant le marché américain et canadien ainsi que de 25 distributeurs répondant aux besoins de ses clients dans plus de 125 autres pays.

Le défi

La chaîne de fabrication d'Helmer est conçue pour prendre en charge des options d'assemblage de produits hautement configurables afin de pouvoir répondre aux besoins spécifiques de chaque client, rendant ainsi unique chaque commande passée. L'élaboration de devis a toujours été une tâche complexe pour les commerciaux d'Helmer. Leurs clients modifient souvent, et parfois à plusieurs reprises, la configuration initiale de leurs produits. Ils peuvent aussi avoir des demandes spéciales pour la réalisation de produits non standard. Pour améliorer l'expérience d'achat aussi bien de leurs clients directs que de leurs distributeurs, il leur fallait mettre en place un système vraiment adapté à leur modèle commercial et permettant d'optimiser leur processus de fabrication à la commande.

« Auparavant, il fallait compter de 30 à 90 minutes pour établir un devis. A présent, 5 minutes suffisent ! Nous recommandons assurément Cincom. »

- Sara Inghamstraw, *Directrice des opérations commerciales et du service clients*

Client

- Helmer Scientific

Industrie

- Conçoit et fabrique du matériel médical spécialisé et des équipements de laboratoire

Taille

- Force de vente interne gérant 17 000 clients
- 25 distributeurs internationaux couvrant plus de 125 pays
- Une clientèle de médecins, cliniciens, hôpitaux, centres de recherche médicale et d'entreprises du secteur des sciences de la vie

Implantation

- Noblesville, Indiana, Etats-Unis

Objectifs

- Améliorer l'exactitude des devis
- Simplifier le processus de fabrication à la commande
- Prendre en charge les demandes spéciales
- Optimiser la maintenance en après-vente
- Bénéficier d'une solution évolutive

Intégrations

- Service commercial
- Service clients

Applications

- CRM : Microsoft Dynamics® CRM
- ERP : Fourth Shift

Solution sélectionnée

- Cincom CPQ™

Avant de sélectionner Cincom, l'équipe de commerciaux d'Helmer utilisait une plateforme de fabrication à la commande qui était basée sur deux progiciels distincts : l'un pour la configuration des produits et l'autre pour la tarification et la génération de devis. Cette plateforme permettait d'aider les clients à passer eux-mêmes leurs commandes personnalisées. Mais elle n'était adaptée ni aux options, toujours plus nombreuses, de fabrication à la commande ni aux matrices de prix de plus en plus complexes. Ceci générait un climat de confusion et un sentiment d'inefficacité dans la relation client-commercial.

De nombreuses listes de prix

Les solutions logicielles en place n'autorisaient qu'une faible intégration des systèmes et une médiocre structuration des données. De plus, elles ne permettaient pas de regrouper dans une même plateforme tous les composants fabriqués par l'entreprise.

Par exemple, les commerciaux devaient gérer de nombreuses listes de prix complexes susceptibles d'influer sur les devis. Ces listes de prix étaient stockées dans des bases de données différentes et totalement indépendantes. Par conséquent, lorsque le prix d'un article changeait, il fallait mettre à jour manuellement chaque base de données afin de garantir la cohérence des informations présentées aux clients.

« Nous avions un outil de génération de devis vraiment obsolète qui ne nous guidait pas correctement parmi les nombreuses options de configuration disponibles pour notre gamme de produits. Nous nous appuyions en fait sur nos commerciaux les plus expérimentés qui avaient en mémoire les différentes configurations possibles. »

- Sara Inghamstraw

A la recherche d'une alternative efficace

Une commission a donc été mandatée pour moderniser l'infrastructure informatique d'Helmer et trouver un outil plus intuitif permettant de mieux assister les clients dans leur processus d'achat. A la même période, Sara Inghamstraw, Directrice des opérations commerciales et du service clients, assistait à la conférence Microsoft® Convergence afin d'évaluer Dynamics CRM. C'est là qu'elle découvre la solution CPQ hautement configurable de Cincom.

A son retour au bureau, Sara fait part de cette information à la commission. Susan Bohr, Directrice du service informatique, précise : « Deux ans auparavant, Helmer avait examiné les systèmes experts existants et Cincom faisait partie des quelques outils envisagés. Toutefois, le projet avait été gelé. Alors, quand à son retour, Sara nous a expliqué pourquoi selon elle Cincom CPQ nous conviendrait, il était amusant de constater que nous avions eu toutes les deux la même idée, en partant de deux points de vue différents. »



Les réfrigérateurs Helmer

« Notre solution précédente dépendait de nombreux processus manuels. Mais plus nous nous développons, plus il devenait essentiel d'adopter des méthodes systématiques pour modéliser les données de commande et nous affranchir de l'expertise métier de nos commerciaux chevronnés. »

- Susan Bohr

Evaluation des fournisseurs

Pendant six mois, Helmer a évalué plusieurs fournisseurs. « Cincom était tout à fait disposé à personnaliser sa démonstration pour nous démontrer l'adéquation de sa solution à nos objectifs métier. Les autres fournisseurs ne semblaient pas être animés du même intérêt ! » remarque Susan Bohr.

Au moment où l'entreprise choisit comme solution CRM Microsoft Dynamics, le choix de solutions CPQ se restreignit à deux fournisseurs : Cincom et un concurrent. Cependant, « l'autre solution CPQ était conçue pour évoluer au sein du système CRM de Microsoft, ce qui restreignait nos options de configuration », explique Susan Bohr.

Cincom a alors démontré à la société Helmer que sa solution CPQ était suffisamment personnalisable pour refléter les possibilités de configuration d'un produit standard selon toutes les combinaisons possibles, tout en offrant la flexibilité nécessaire pour gérer de nombreuses options non standard.

Selon Sara Inghamstraw, « la possibilité d'effectuer des personnalisations non standard était essentielle pour que nos commerciaux soient disposés à adopter une solution CPQ. En outre, il fallait que la solution permette une tarification exacte et cohérente prenant en compte différents facteurs tels que les frais supplémentaires pour des produits non standard ou les remises promotionnelles sur des accessoires spécifiques ».

Susan Bohr approuve et ajoute : « La comparaison point par point entre la solution CPQ de Cincom et l'offre concurrente nous a permis de déterminer que le meilleur choix pour nous était Cincom. Cincom CPQ nous apportait simplement plus de valeur ajoutée et d'avantages que l'autre solution. »

« L'offre Cincom CPQ possède des fonctionnalités plus dynamiques que les autres solutions. Elle peut aussi être utilisée comme un moteur à base de règles par nos services techniques, pour la vente assistée et pour d'autres projets en cours de développement. »

– Susan Bohr

Mise en œuvre et intégration

Helmer avait besoin d'apporter de nombreuses personnalisations à Microsoft Dynamics CRM si bien que c'est un intégrateur qui a implémenté le nouveau logiciel de CRM en parallèle de la mise en œuvre de Cincom CPQ, effectuée par les équipes Cincom.

Sara Inghamstraw évoque la complexité du processus : « Cincom s'est avéré un partenaire très appréciable pour la phase de mise en œuvre. Chaque fois que nous leur soumettions un problème ou un besoin particulier, ils nous trouvaient une solution. [...] Leur réactivité a toujours été optimale. »

Selon Wendy Swanson, Analyste Support Application, « Cincom nous a formé à l'utilisation du logiciel au fur et à mesure de l'avancée du projet, ce qui nous a permis de gagner régulièrement en autonomie ».

L'implémentation englobait l'intégration de Cincom CPQ avec le nouveau CRM d'Helmer ainsi qu'avec l'ERP existant, Fourth Shift. Susan Bohr déclare : « Au départ, nous avons eu quelques problèmes de stabilité avec le CRM installé par l'intégrateur de Microsoft, ce qui n'a pas été le cas avec la solution CPQ de Cincom. »

Génération de propositions et de documents

Cincom CPQ offre des fonctions exhaustives de génération de propositions et de documents permettant de créer des rapports complexes et extrêmement personnalisés. Il est possible de récupérer les données client du CRM intégré et de les utiliser pour renseigner les champs de données variables présents dans des modèles de documents afin de produire des courriers spécifiques à chaque client, tels que des factures et des correspondances marketing. Les modèles sont conçus en fonction des besoins et enregistrés dans la bibliothèque de l'application en vue de garantir un dialogue constant.



Plusieurs configurations de réfrigérateurs encastrés pour laboratoires et pharmacies

Intégration des solutions

Le fait de disposer d'une solution CPQ évite au personnel informatique d'avoir à gérer des systèmes distincts et élimine la nécessité des doubles mises à jour, garantissant ainsi l'exactitude des données et des devis de l'entreprise. « Nous apprécions la flexibilité de la solution CPQ de Cincom et la facilité avec laquelle nous écrivons les règles », précise Sara Inghamstraw.

Les écrans de visualisation de Cincom CPQ permettent aux équipes informatiques d'Helmer de facilement rédiger les instructions logiques [ensembles de règles]. Celles-ci déterminent le comportement de l'interface de création de commande qui est basée sur les données entrées par l'utilisateur.

« Nos clients ont à présent une vision très claire des options de configuration disponibles. »

– Sara Inghamstraw

Une interface de gestion des commandes adaptée au flux de travail et avec un affichage clair

« Dès le début, nous voulions une interface vraiment simple et lisible afin que nos commerciaux l'utilisent sans problème, explique Susan Bohr. Une solution qui leur permette de modifier les processus de commandes en fonction d'un besoin spécifique, ce qui manquait à notre précédent logiciel. »

En outre, grâce à la clarté des écrans de visualisation, les équipes informatiques d'Helmer peuvent établir des ensembles de règles guidant les utilisateurs dans l'interface et offrant de façon intuitive des options complémentaires de configuration basées sur les données entrées. Avec la précédente interface, il était courant d'omettre ces options lors de la création d'une commande puisqu'elles n'apparaissaient pas à l'écran.

Selon Sara Inghamstraw, « avec Cincom, il est facile de voir les options disponibles et celles faisant l'objet d'une remise. Cela permet des analyses plus poussées facilitant la mise en place de campagnes marketing et commerciales ciblées ».

Des améliorations opérationnelles

Peu après la mise en œuvre de Cincom CPQ, Helmer a constaté des améliorations opérationnelles qui se sont vite répercutées sur l'activité de l'entreprise. Comme par exemple :

- Le temps nécessaire à un commercial pour générer un devis a été considérablement réduit. D'après Susan Bohr, « avant, il fallait 30 à 40 minutes à nos commerciaux les plus expérimentés pour élaborer un devis. Et pour les nouveaux, ce processus pouvait prendre jusqu'à une heure et demie. A présent, notre personnel chevronné parvient à créer des devis en moins de cinq minutes ! Il en résulte déjà un fantastique retour sur investissement nous permettant de justifier ce changement d'infrastructure informatique ».
- La société ne prévoit plus de recruter ni de former des commerciaux supplémentaires, du moins dans un futur proche.
- La précision des données et leur visibilité accrue pendant la création d'une commande réduisent considérablement le risque de malentendu pour tous les intervenants.

Le nombre de commandes à retoucher manuellement après leur saisie initiale a ainsi beaucoup diminué.

- Grâce à la nouvelle infrastructure, les équipes informatiques d'Helmer bénéficient d'une plus grande souplesse et contrôlent mieux le processus de commande. Cela offre de nouvelles occasions pour le service d'interagir avec d'autres départements de l'entreprise.

« Je travaille davantage avec le service clients et les équipes commerciales car nous pouvons désormais effectuer des ajustements directement dans l'interface de création des produits si nécessaire », déclare Wendy Swanson.

Une croissance planifiée

« Quand nous rencontrons des collègues de différents services, ils nous disaient souvent qu'ils aimeraient avoir un outil comme celui-ci, dit Susan Bohr. Eh bien voilà, maintenant, ils l'ont. »

D'autres services aimeraient savoir quels bénéfices ils pourraient retirer de cette nouvelle infrastructure CPQ/CRM. « L'utilisation d'une solution CPQ ne bénéficiera pas uniquement aux équipes commerciales », ajoute-t-elle.

Helmer prévoit d'étendre l'utilisation de Cincom CPQ aux canaux de vente et au support clients d'autres lignes de produits. Les futurs projets comprennent :

- Etendre l'accès à la plateforme de commande, supportée par Cincom CPQ, aux services techniques afin qu'ils puissent assister les distributeurs et les clients ayant besoin d'aide pour soumettre correctement leurs commandes.
- Donner un numéro de référence « intelligent » aux articles afin de mieux recueillir les données de comportement d'achat des clients.
- Créer un portail web permettant aux distributeurs internationaux d'Helmer (et éventuellement à leurs propres clients) de créer facilement eux-mêmes leurs commandes.

Travailler avec Cincom

« Cincom a toujours effectué les modifications que nous souhaitions en posant une question essentielle : Le système peut-il mettre en œuvre la [modification voulue] de façon native, sans personnalisation ? », précise Susan Bohr.

« Non seulement les équipes Cincom connaissent parfaitement leurs propres produits, mais elles connaissent aussi très bien les autres produits à intégrer. Il est agréable de travailler avec une équipe support qui prend le temps de résoudre le problème au lieu de saisir simplement l'occasion de nous inciter à acheter un produit ou un service supplémentaire. »

Excellence et intégrité

En remettant à Cincom le prix « Excellence et intégrité », Helmer Scientific a confirmé le succès de la mise en œuvre et du déploiement de l'interface ainsi que les améliorations opérationnelles qui en ont résulté.



« Cincom est pour nous un excellent partenaire et nous sommes séduits aussi bien par leur produit que par la relation avec la société », déclare Susan Bohr.

« Nous avons bénéficié de tout le soutien dont nous avons besoin pour ce projet. Il était clair que Cincom souhaitait autant que nous la réussite de ce projet d'amélioration de notre infrastructure informatique », conclut Sara Inghamstraw.

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, ou visitez cincom.fr/CPQ.



World Headquarters • Cincinnati, OH USA • US 1-800-224-6266 • info@cincom.com • cincom.com/contact-us

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

© 2018 Cincom Systems, Inc. Imprimé aux Etats-Unis Tous droits réservés.

FORM CPQEW1604094 01/18