

# Les ventes de systèmes de Chauffage, Ventilation et Climatisation (CVC) se concluent, même dans les nuages

**BGE HOME**

En ligne ou hors connexion, les commerciaux génèrent maintenant des devis professionnels, directement au point de vente

BGE HOME est spécialisée depuis 20 ans dans l'installation et la réparation de systèmes de chauffage et de climatisation ainsi que dans les travaux de plomberie et d'électricité dans l'État du Maryland, aux États-Unis. La société contribue ainsi à améliorer le confort de nombreux foyers.

## Une expérience client perfectible

Dans le cadre de la vente de services à domicile, le département CVC (Chauffage, Ventilation et Climatisation) de BGE HOME utilisait pour l'essentiel des documents papier. Les commerciaux travaillaient en effet à partir de feuilles de calcul Excel® qui étaient imprimées et rangées dans des classeurs. Une fois chez le client, ils s'en servaient pour présenter les éléments disponibles. Ils prenaient les commandes, là encore sous format papier, puis les ramenaient au bureau où elles étaient saisies manuellement dans l'ERP. Ce procédé était pour le moins lourd et fastidieux ! La société voulait donc mettre en place un processus en ligne plus efficace, permettant aux commerciaux de remettre immédiatement au client une offre bénéficiant d'une présentation professionnelle.

Keith Brierley-Bowers, Responsable des processus métier, a été chargé de rechercher une solution, avec l'aide d'une équipe constituée de responsables commerciaux et d'experts informatiques. « Nous avons déjà sélectionné trois outils à évaluer lorsque nous avons rencontré Cincom à la conférence utilisateurs Microsoft® », explique-t-il. Nous avons commencé à discuter et, rapidement, Cincom s'est imposé comme le quatrième fournisseur à évaluer. »

### Industrie :

Services résidentiels et TPE - Chauffage, Ventilation, Climatisation, Électricité et Plomberie

### Lieu :

Baltimore, Maryland, États-Unis

### Objectif :

Remplacer des processus papier par un processus en ligne performant et professionnel

### Défis :

- Intégration avec la solution Microsoft CRM dans le Cloud
- Utilisation hors connexion avec possibilité de resynchroniser les données en ligne

### Solution choisie :

Cincom CPQ

### Résultats attendus :

- Augmentation du taux de réussite commerciale
- Amélioration de l'efficacité opérationnelle
- Précision accrue des commandes
- Réduction du nombre d'erreurs

## L'évaluation

« Nous recherchions un nouvel outil s'intégrant à notre environnement existant. Quelque chose de compatible avec notre système Cloud Microsoft CRM. Ce qui éliminait pas mal de monde !, confie Keith Brierley-Bowers.

Par ailleurs, l'outil devait pouvoir fonctionner hors connexion tout en permettant la resynchronisation des données en ligne. En effet, s'il s'avérait que le quartier où résidait notre client bénéficiait d'une mauvaise couverture réseau, nous devions pouvoir travailler hors connexion.

L'évaluation des solutions et la sélection finale n'ont pris qu'un peu plus de deux mois. La société Cincom s'est tout de suite distinguée car elle répondait aux deux critères déjà mentionnés ; elle s'est montrée très réactive, a fait de bonnes démonstrations et les personnes rencontrées nous ont volontiers donné des détails techniques sur la mise en œuvre dans notre contexte spécifique. Cincom nous a aussi fourni des références de clients que nous avons pu contacter directement.

De plus, la société répondait aux exigences définies par nos juristes en termes de taille et de santé financière. Au final, il a fallu valider que les caractéristiques et fonctionnalités recherchées étaient bien disponibles ; et que nous pourrions avoir de bonnes relations de travail avec les équipes Cincom afin de pouvoir avancer efficacement. C'est bien là un facteur important, même il n'est pas de ceux que l'on peut toujours valider facilement. »

## La mise en œuvre

« Cincom nous a aidé à organiser certaines des composantes les plus complexes de la mise en œuvre, explique Keith Brierley-Bowers. Lorsque des problèmes sont apparus, comme toujours dans les mises en œuvre, Cincom a coopéré avec nous pour les traiter rapidement afin que nous puissions faire avancer le projet dans les délais. »

Keith Brierley-Bowers poursuit : « Une des fonctions que j'ai vraiment appréciée avec Cincom CPQ, c'est qu'il convertit en données numériques exploitables les informations dont nous avons besoin au point de vente. Cela permet une plus grande automatisation des processus sur l'ensemble des opérations. »

## Leçon tirée

Si c'était à refaire, Keith Brierley-Bowers passerait plus de temps en amont pour détailler en profondeur les processus utilisés par les commerciaux pour chacun des formulaires de commande. « Les commerciaux expérimentés avaient tellement l'habitude de procéder manuellement qu'ils connaissaient de nombreuses parties du processus par cœur, sans qu'elles ne soient jamais documentées. Ainsi, ce n'est que lorsque nous avons commencé à générer les documents via Cincom CPQ qu'ils nous ont dit : au fait,

cette case mentionne 1 activité mais en fait cela correspond à 12 tâches. Quand nous avons communiqué nos exigences aux équipes Cincom, elles avaient sous les yeux un formulaire avec 20 cases à cocher. Elles imaginaient donc que cela correspondait à 20 informations. Or, le traitement portait sur 75 informations ! »

## Les résultats

« Cincom CPQ influe vraiment positivement sur nos équipes commerciales, d'aide à la vente et d'installation. Il simplifie également le travail de formation des nouveaux commerciaux car bon nombre de règles qu'ils doivent maîtriser sont à présent intégrées dans l'application. Quant à nos commerciaux expérimentés, ils préfèrent largement arriver chez quelqu'un avec une tablette à la place d'un épais classeur et d'un dossier rempli de formulaires. De plus, la qualité professionnelle des présentations et des offres semble avoir un impact positif également sur nos clients. »

## L'avenir

BGE HOME espère étendre l'utilisation de Cincom CPQ à la vente d'installation de produits autres que les systèmes CVC ainsi qu'éventuellement à des contrats de service.

Keith Brierley-Bowers conclut : « Cincom CPQ est un outil robuste qui s'intègre facilement avec Microsoft CRM et offre de nombreuses fonctionnalités. D'autres fournisseurs proposent certes des solutions moins coûteuses et plus légères.

*« Nous n'avons pas connu avec Cincom les problèmes d'enjeux projet que nous avons eus avec les solutions proposées par d'autres fournisseurs. »*  
- Keith Brierley-Bowers

Travailler avec Cincom a été une expérience formidable. Ce sont des professionnels compétents et qualifiés, pour qui notre réussite est importante. Ils voulaient vraiment que l'application finalisée réponde à nos besoins. Ils étaient patients et avaient toutes les qualités attendues d'une équipe de conseil et de mise en œuvre.

Globalement, nous avons vécu une belle expérience et je suis prêt à recommencer. »

## 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](mailto:InfoEurope@cincom.com), ou visitez le site [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](http://cincom.com)

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

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

FORM CPQEW1704058 04/18