

Témoignage d'utilisateur

[Industrie]



NÉODIS

UNE DEMARCHE COMMERCIALE
RESOLUMENT ORIENTEE CLIENT

► Contexte

La mise en place d'une nouvelle stratégie commerciale, passait pour Néodis, par la refonte totale de la démarche axée désormais principalement sur la Relation Client.

Le projet CRM concerne les activités ci-dessous, qui totalisent à elles seules plus de 5.000 références :

- Fabrication et commercialisation de produits d'hygiène et d'entretien, et d'antiparasitaires (AGRINET),
- Fabrication et commercialisation de produits petfood et accessoires (CANICAF et CATICAF),
- Façonnage et commercialisation de matériel d'élevage et d'équitation (ELVAGRI, NEOJUMP et AGRIPARC).

La réorganisation concernait aussi bien les gammes de produits, les hommes que les réseaux commerciaux et informatiques. Il s'avéra nécessaire de doter les forces de vente d'une solution informatique afin de piloter leur activité commerciale, d'animer les réseaux spécialisés et d'analyser la performance des points de vente.

L'ambition de Néodis est d'être reconnue comme l'un des meilleurs fournisseurs-partenaires vis à vis de leurs circuits de distribution tant Grand Public que Professionnel, et ce, en terme de produits, promotions, marketing et services.

La clientèle Grand public est composée essentiellement des LISA (Libre-Service Agricole) sous des enseignes nationales (Gamm Vert, Magasin Vert, Point Vert...) ou régionales (France rurale, Trèfle vert, Kiriell, Espace Emeraude...).

La clientèle professionnelle compte environ 800 points de contacts :

- Elevage : groupements de producteurs de porcs et volailles, EDE (Etablissement départemental de l'élevage), centrales vétérinaires, élevages (bovins, ovins, laitiers), laiteries, accoupage, GDS (groupement de défense sanitaire)
- Grandes cultures : coopératives agricoles, silos...

"Klee Sales donne des outils de préparation, de négociation, de mesure qui feront la différence pour le commercial sur le terrain par rapport à un concurrent non équipé..."

Bruno Ewald
Directeur - Néodis

Néodis en chiffres

- Création en 2001
- CA 2006 : 53,2 M€
- Effectif : 142 personnes
- Siège à Paris [75]
- 5 activités complémentaires de Distribution
- Néodis intervient principalement sur le circuit des 2.000 LISA (Libre-Service Agricole) et le circuit professionnel agricole en commercialisant plusieurs gammes de produits sous des marques différentes.
- Filiale du groupe Union *InVivo*, constitué de 288 coopératives sociétaires, et premier groupe coopératif européen d'achats, de vente et de services dans l'univers agricole.



www.kleecommerce.com

► Problématique

Les activités multiples de Néodis impliquaient nécessairement le choix d'un outil commun permettant de gérer l'ensemble des composantes de la Relation Client ainsi que la prospection commerciale. Le métier du commercial devait évoluer pour passer de la vente traditionnelle à la vente accompagnée. L'outil devait pour cela donner une vision complète, fiable et mutualisée des clients et prospects.

► Objectifs & enjeux

Il s'agissait principalement de mieux gérer le potentiel des clients (poids de la concurrence, meilleure connaissance des prospects...), de mesurer le taux de rupture de stock pour une meilleure gestion des rayons, de piloter l'activité des forces de vente, de disposer d'une réelle présence de l'offre en magasin (DN produits), d'assurer le suivi des plans d'actions commerciaux et marketing promotionnels entre le siège et le terrain. Le choix s'est porté sur la solution de gestion des forces de vente Klee Sales de Klee Commerce, très présente sur le secteur industriel.

► Mise en oeuvre du projet

La solution est opérationnelle depuis Novembre 2007. Sa mise en oeuvre a duré 9 mois et impliqué l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise qui utilisent tous la solution Klee Sales.

Le serveur de l'application CRM est interfacé avec les applications de gestion commerciale de Néodis, hébergé et administré sous la responsabilité de la cellule DOSI d'Union Invivo. La solution fonctionne avec Microsoft SQL Server.

► Bénéfices clients constatés

Le CRM est reconnu par les utilisateurs comme un outil pratique, vivant et efficace, permettant d'avoir une bonne vision de l'activité terrain et d'être plus réactifs aux attentes des clients. L'appropriation par les utilisateurs s'est faite aisément. Au fur et à mesure que le CRM s'enrichit la vision sur le terrain est meilleure. La solution Klee Sales permet désormais une gestion des clients plus fine et une aide à la décision dans la gestion des différentes lignes de produits. La nouvelle organisation permet de mieux répondre aux marchés du grand public et des professionnels.

EN BREF

Solution retenue : Klee Sales

Editeur & intégrateur : Klee Group

Nombre d'utilisateurs : 62

Départements concernés : Direction, Commercial, Administration des Ventes, Marketing

Fonctionnalités demandées

- Répertoire client
- Gestion de documents
- Encyclopédie produits
- Organisation des visites
- Gestion des objectifs de visites
- Gestion des commandes
- Gestion des budgets
- Gestion des opérations commerciales
- Suivi des ventes
- Relevé des linéaires
- Tableaux de bord...

Environnement technique

- Microsoft SQL Server
- Suite Microsoft Office
- Internet Information Services v. 6.x

Equipement utilisateur terrain

- Tablettes PC avec écran tactile
- Carte 3G...

**Pour de plus amples informations
ou une présentation personnalisée,
contactez notre Service Commercial :**

Tél ► +33 (0)1 46 29 25 25

e-Mail ► kleecommerce@klee.com

Rendez-vous également sur notre site dédié

Web ► www.klee.com



Klee Commerce - Centre d'Affaires La Boursidière - BP 159 - 92357 Le Plessis-Robinson cedex
Tél : +33 (0)1 46 29 25 25 - Fax : +33 (0)1 46 29 25 29 - www.klee.com

Copyright © Klee Group 2008

Les marques citées sont déposées par leurs propriétaires respectifs