

SOMEFLU

SOMEFLU structure sa gestion de la relation client grâce à SugarCRM®

SOMEFLU structure sa gestion de la relation client grâce à SugarCRM

SOMEFLU a trouvé en SugarCRM un outil de gestion de la relation client open source lui permettant de centraliser et structurer l'ensemble de ses données clients, facile d'utilisation au quotidien pour la vingtaine d'acteurs commerciaux et marketings de la société.

Créée en 1962, SOMEFLU est depuis plus de 50 ans une entreprise familiale spécialisée dans la conception et la fabrication de pompes centrifuges anticorrosives horizontales et verticales, en matériau synthétique ou en acier inoxydable. Avec un chiffre d'affaire de 10 millions d'euros en 2010/2011, SOMEFLU dispose de 4 agences commerciales en France regroupant 80 personnes à Paris, Lyon, Bordeaux et Lille, ainsi que de deux sites de production à Bagnolet et Aix-les-bains. Elle est représentée dans 30 pays dans le monde.

Défis

Dans sa volonté de moderniser et d'améliorer le dispositif de la chaîne de la relation avec ses clients, SOMEFLU a souhaité mettre en oeuvre un projet de CRM performant et ouvert.

L'entreprise souhaitait notamment y intégrer le suivi de ses opérations marketing et dans un contexte décentralisé, il devenait crucial de moderniser le système existant, jusqu'alors développé en interne. SOMEFLU souhaitait par ailleurs simplifier la prise de commande à distance, renforcer le suivi de ses ventes en facilitant l'ouvrage des commerciaux, et encore améliorer le processus de gestion du SAV.

Chacune des 4 agences disposait d'un mode de fonctionnement et d'outils propres.

Le premier défi de SOMEFLU était de centraliser et structurer les données clients de chaque commercial, d'une part pour éviter la double saisie de l'information et d'autre part d'en favoriser son partage. In fine permettre l'élaboration d'une stratégie commerciale et marketing ciblée.

Début 2010, SOMEFLU cherche alors un outil CRM capable de répondre à ses exigences. Celui-ci se devait d'être 100% Web, ergonomique, simple d'utilisation pour les commerciaux, fiable et durable, flexible dans sa configuration et son déploiement, et comprenant de nombreuses fonctionnalités. Le choix d'une technologie ouverte avec possibilité de licence et support professionnel s'est immédiatement imposé, tandis que Sugar offrait un outil relativement simple pour favoriser la création de valeur ajoutée.

Le standard ouvert garantit quant à lui la liberté pour SOMEFLU de faire évoluer son outil de CRM en fonction de ses besoins futurs.

Solution : Sugar Professional

Pendant 4 mois, SOMEFLU utilise la Community Edition de Sugar puis très rapidement s'oriente vers Sugar Professional. L'entreprise souhaitait pouvoir tester la solution avant d'investir. Les périodes d'essais des solutions propriétaires sont souvent trop courtes et ne permettent pas de juger si celle-ci répond à l'ensemble des besoins de l'entreprise.

« Notre projet de CRM s'est construit au fil du temps en fonction de nos besoins, mais également de notre utilisation de la solution Sugar. La Community Edition disposait déjà d'une certaine solidité et nous a convaincu d'opter pour Sugar Professional. La version professionnelle

« Les qualités intrinsèques à SugarCRM : flexibilité, ouverture, fiabilité et simplicité d'utilisation, ont naturellement conduit notre choix vers la solution Sugar. En 6 mois, notre société est passée d'une absence de CRM à une solution déployée et intégrée par l'ensemble de nos agences. »

Alexandre Lacour
Directeur exécutif de SOMEFLU

nous a apporté toutes les fonctionnalités nécessaires à la mise en place d'une bonne gestion de la relation client chez SOMEFLU. », précise Alexandre Lacour, Directeur exécutif.

1 mois et demi suffira pour déployer et paramétrer la solution. En l'espace de 6 mois, toutes les agences et les données de l'entreprise ont migré vers Sugar.

Afin de faciliter la récupération des données depuis son système de gestion de production, l'entreprise intègre l'ETL open source de Talend qui extrait les données du système IBM AS 400 de l'entreprise et les synchronise avec l'application Sugar toutes les 2 heures, elle-même hébergée sur l'OS 400 d'IBM. D'autres intégrations n'ont pas été nécessaires, la solution Sugar Professional bénéficiant de nombreux connecteurs déjà implémentés. La société SOMEFLU gère elle-même en interne toutes les mises à jour de Sugar et utilise actuellement la toute dernière version 6.5.2

Bénéfices

Outre le gain de temps et de productivité pour la vingtaine d'utilisateurs quotidiens, l'utilisation de Sugar a réduit les délais du processus de commercialisation, ceux de la gestion des incidents et le temps de réponse au client.

La mise en oeuvre de Sugar apporte une meilleure personnalisation des échanges avec les clients. Partenaire de la préparation des réunions commerciales, il est bien sûr un atout majeur dans le cadre des actions de prospection et la gestion des campagnes marketing.

Pour SOMEFLU l'apport est considérable. La solution lui permet de piloter ses activités et suivre l'évolution du portefeuille d'offres en temps réel, d'optimiser la gestion et le partage des agendas, segmenter

ses bases de données, automatiser ses rapports ou encore permettre des indicateurs de performances.

À propos de SOMEFLU

Créée en 1962, SOMEFLU est depuis plus de 50 ans une entreprise familiale spécialisée dans la conception et la fabrication de pompes centrifuges anticorrosives horizontales et verticales, en matériau synthétique ou en acier inoxydable.

Ces pompes sont destinées à véhiculer des produits chimiques corrosifs, clairs, légèrement chargés ou très chargés.

Les débits s'étalent de 1 à 1.500 m³/h, pour des hauteurs d'élévation allant de 5 à 130 mètres et ceci à des vitesses de 1.450 à 2.900 tr/min.

Les pompes SOMEFLU sont réalisées SUR DEMANDE à partir des contraintes spécifiques du fluide véhiculé (la concentration, la température ou la viscosité) et des caractéristiques de l'installation. Notre expérience dans l'utilisation des matériaux plastiques garantit aux utilisateurs la solution la mieux adaptée à leurs besoins. La transformation des plastiques à hautes performances est réalisée dans notre unité de moulage située en Savoie.

L'unité de production équipée de machines à commande numérique (3, 4 & 5 axes) et à usinage rapide permet de répondre aux exigences de qualité et de délai.

SOMEFLU offre à sa clientèle les solutions les plus efficaces et les plus économiques. Ses ingénieurs commerciaux, proches des clients, apportent leur expérience pour la conception et la réalisation des installations. Cette équipe dynamique s'appuie sur un département de Recherche et Développement et sur un outil informatique particulièrement adapté.

www.someflu.fr

LES POINTS CLÉS DU PROJET

Siège social :
BAGNOLET - FRANCE

Fondée en : 1962

Le client :
SOMEFLU est une entreprise familiale spécialisée depuis plus de 50 ans dans la conception et la fabrication de pompes centrifuges anticorrosives horizontales et verticales, en matériau synthétique ou en acier inoxydable.

Nombre d'employés : 80

Nombre d'employés utilisant la solution : 20

Branche : Industrie

Site Web : www.someflu.fr

Solution:
Sugar Professional 6.5.2

À propos de SugarCRM :

SugarCRM simplifie la gestion de la relation client (CRM). Société spécialiste de solutions de gestion de la relation client qui connaît actuellement la croissance la plus rapide dans le monde, SugarCRM a vu ses applications dépasser les dix millions de téléchargements et s'adresse actuellement à plus d' 1 000 000 d'utilisateurs dans 192 pays. Plus de 7 000 clients ont préféré les services sur site et Cloud Computing de SugarCRM aux alternatives d'enfermement propriétaire. SugarCRM est reconnu pour les témoignages de réussite de ses clients, tandis que l'innovation de ses produits est plébiscitée, et notamment par les magazines CRM Magazine, InfoWorld, Customer Interaction Solutions et Intelligent Enterprise.

Plus d'information sur : www.sugarcrm.com/fr.

10050 North Wolfe Road | SW2-130
Cupertino, CA 95014
T: 408.454.6900 | F: 408.873.2872

SugarCRM Deutschland GmbH
Crusiusstrasse 1 | 80538 Munich | Allemagne
T: +49 (0)89.18.91.72.0 | F: +49 (0)89.18.91.72.150

www.sugarcrm.com

Copyright © 2012 SugarCRM, Inc. Tous droits réservés. SugarCRM et le logo SugarCRM sont des marques commerciales déposées de SugarCRM, Inc. aux États-Unis, au sein de l'Union européenne et dans d'autres pays du monde. Toutes les autres marques citées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

04-12-056

