

Sage 100 CRM Génération i7, solution supersonique pour FIMM

FIMM est un fournisseur de produits lessiviels entrant dans le process de nettoyage de pièces par ultrasons. Client historique Sage en comptabilité et gestion commerciale, l'entreprise a choisi Sage 100 CRM i7 lorsque le besoin de structurer et de partager l'information commerciale s'est fait sentir.

Christine Marques, Responsable du Back Office de FIMM, revient sur les gains de productivité spécifiquement apportés par le logiciel, en complément de ceux procurés par Sage 100 Gestion Commerciale.

Entretien avec Christine Marques, Responsable du Back Office de FIMM

Le fournisseur des consommables pour les machines de nettoyage par ultrasons

Le nettoyage par ultrasons est un procédé industriel de nettoyage de pièces ou de moules. Des bulles microscopiques sont générées par des ondes sonores à très haute fréquence au sein d'une cuve en inox dans laquelle sont plongés les produits.

Le nettoyage est obtenu en combinant l'action mécanique des bulles qui détachent les impuretés dans les endroits les moins accessibles, l'action chimique de produits lessiviels et l'action thermique de la température du bain. Filiale de l'un des leaders mondiaux de la conception et de la fabrication de machines de nettoyage par ultrasons, FIMM apporte un double service aux industriels ayant intégré cette technologie dans leur process :

- la fourniture de produits lessiviels dédiés au nettoyage par ultrasons,
- la mise en service du process de nettoyage et le suivi des équipements auprès des clients de sa maison-mère (FISA) en France, Belgique, Suisse et Allemagne, à travers sa filiale FIMM GMBH.

Auprès des industriels de l'optique, de la mécanique de précision, de la bijouterie, de l'horlogerie ou du médical, FIMM fait la différence avec une gamme respectueuse de l'environnement, une très grande proximité technique qui inclut des services de tests en laboratoire et une disponibilité immédiate de ses quelques 60 références grâce à un maillage serré des marchés via un réseau de logisticiens partenaires.

Le besoin d'un outil CRM avec l'embauche d'un deuxième commercial itinérant pour prendre en charge les prospects

"Nous sommes quatre à prendre des commandes, dont deux personnes sur le terrain qui visitent les clients en France, Suisse et Belgique et qui assurent les mises en service pour FISA".



Activité

Vente de produits lessiviels de nettoyage par ultrasons

Chiffre d'affaires

2,2 millions d'euros pour 450 clients actifs

Effectif

4 personnes pour France, Suisse et Belgique

Implantations

Siège à Savigny-sur-Orge (91) et plateformes de stockage en régions

Équipement

Sage 100 CRM Génération i7
Sage 100 Comptabilité
Sage 100 Gestion Commerciale

www.ultrasonicdetergent.com

“ Nous avons choisi Sage 100 CRM Génération i7 pour sa compatibilité absolue avec notre Gestion Commerciale Sage, en ayant quand même un peu l'impression d'acquiescer un Airbus. Après deux ans d'expérience, nous maîtrisons parfaitement l'Airbus et nous sommes désormais certains qu'indépendamment de la compatibilité, c'est bien l'outil qu'il nous fallait. **Le meilleur indicateur est notre gain de productivité de 50 % : nous traitons moitié plus de prospects à effectif constant.** ”

Christine Marques, responsable du Back Office, FIMM





La question de pouvoir disposer d'une solution CRM s'est posée en 2012, avec l'embauche du deuxième commercial itinérant, à côté du gérant de l'entreprise qui assurait jusqu'alors seul les déplacements auprès des clients et des prospects. **"Notre cahier des charges était simple : nous avions besoin d'un logiciel qui puisse suivre les prospects, c'est-à-dire compiler et organiser l'information et éditer des rapports."**

La démonstration de Sage 100 CRM par notre partenaire Sage nous a conforté dans l'intérêt de la solution proposée mais aussi fait hésiter dans un premier temps. N'était-ce pas trop sophistiqué pour la taille de notre structure ? Nous avons finalement choisi la solution Sage pour l'assurance que nous avions de la compatibilité de Sage 100 CRM avec notre gestion commerciale Sage. Et nous ne l'avons pas regretté !"

Un usage clairement différencié de l'outil CRM et de la gestion commerciale

Christine Marques supervise l'administration des ventes, les achats, la comptabilité et l'informatique. **"Avec notre Gestion Commerciale Sage 100, nous prenons en charge en temps réel le traitement des commandes, l'actualisation du stock et le réassort induit de nos plateformes et le suivi des livraisons. Concrètement, à réception de commande, nous l'intégrons dans le logiciel qui émet un ordre de livraison"**. Ainsi, la gestion commerciale est centrée sur les flux de produits, c'est-à-dire sur les commandes et sur les process qu'elles induisent : livraison, facturation, actualisation du stock et réassort.

"C'est un outil de productivité commerciale, gage à la fois de qualité de service pour nos clients et d'efficacité économique pour FIMM. L'outil CRM est dédié au développement commercial, c'est-à-dire au ciblage, à la qualification et à la conviction de comptes qui ne sont pas clients".

BLC-Conseil

Jeune entreprise créée en 2014 par trois consultants expérimentés en solutions de gestion, BLC-Conseil est spécialisée sur les nouveaux usages : mobilité, travail collaboratif, analyse de données, dématérialisation.

Partenaire Sage, BLC-Conseil est notamment positionnée sur des solutions de CRM, de gestion commerciale, de comptabilité finances et de prise de décision.

www.BLC-conseil.com



FIMM FRANCE - ZAC des Gâtines
1 avenue du Garigliano
F-91600 Savigny sur Orge
Tel : +33 (0)1 69 12 17 37
www.ultrasonicdetergent.com



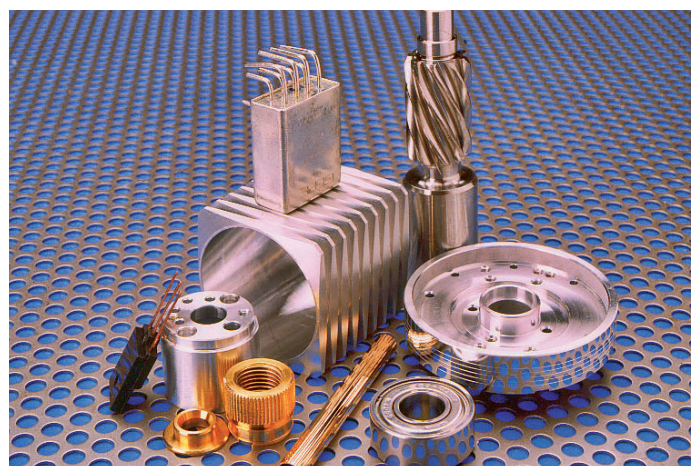
75, avenue Parmentier
75011 Paris
Tél. : 01 40 21 11 19
info@blc-conseil.com
www.blc-conseil.com/

Un gain de 50 % de productivité commerciale

"Dans notre cas particulier, Sage 100 CRM a facilité l'intégration de notre commercial, en modélisant l'actualisation des fiches prospects et le reporting à l'issue des visites. L'alignement de nos pratiques concerne au demeurant toute l'équipe, puisque tout contact commercial, visite mais aussi échange par téléphone ou par courriel, mené par qui que ce soit au sein de l'équipe, induit l'actualisation de la fiche prospect."

Notre logiciel est notre mémoire : nous traçons tous les contacts téléphoniques et tous les courriels, avec une grande facilité pour y accéder. Sage 100 CRM est également notre outil exclusif pour la réalisation des offres commerciales. L'interface avec la base de données produits/tarifs nous permet d'éditer en temps réel nos propositions à partir d'un modèle type, pour un maximum de réactivité par rapport aux demandes de nos clients. Et si l'offre est conclue, la gestion commerciale prend le relais sans ressaisie sur un simple clic pour envoyer l'information depuis l'outil CRM."

Sage 100 CRM Génération i7 nous apporte aussi à travers le traitement statistique des événements commerciaux. Par exemple, l'analyse des offres gagnées triées en fonction de critères que nous choisissons nous aide à mieux cibler nos actions et à mieux formuler nos propositions. Accessibles instantanément et par tous, nos fiches prospects recensent les coordonnées complètes des contacts, les données de sécurité et bien entendu l'historique de la relation. Énorme avantage par rapport à nos pratiques papier précédentes, la digitalisation autorise d'un clic des extractions sur la base des secteurs géographiques ou des secteurs d'activité, notamment. C'est un atout pour préparer facilement une prospection ciblée géographiquement à l'occasion d'un déplacement pour la mise en service d'une machine de nettoyage par ultrasons. C'est aussi bien sûr un atout pour programmer un mailing centré sur un produit intéressant certains métiers seulement. Autre point très important au sein d'une équipe dont la moitié est très souvent sur la route, **notre logiciel de CRM est un outil de cohésion**. Il nous permet de partager en temps réel les informations commerciales selon une présentation normalisée dont nous avons défini en amont et tous ensemble les paramètres dans le cadre d'un projet collaboratif. Il y a quelques mois, l'intégration de notre nouvelle assistante commerciale a été grandement facilitée par la lisibilité et la traçabilité de nos pratiques. L'exigence d'alignement du départ, induite par la nature numérique de l'outil, est devenue un atout de rigueur et de partage !"



10, rue Fructidor
75834 Paris Cedex 17 - France

► N° Indigo 0 825 008 787

www.sagecrm.com

