

Sage CRM sublime l'action commerciale de Gâches Chimie

De son bastion du sud-ouest, Gâches Chimie a su faire une base de conquête pour la France entière dans le domaine de la distribution et de la logistique de produits chimiques. Disposant de succursales réparties sur le territoire et d'une force de vente pour l'essentiel itinérante, l'entreprise avait besoin de mutualiser son information commerciale.

Entretien avec Olivier Soulier, responsable DSI, Gâches Chimie

Une culture historique de la proximité client

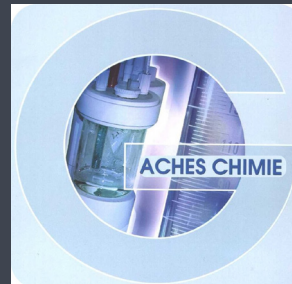
Animée par la deuxième génération, désormais épaulée par la troisième, l'entreprise familiale Gâches Chimie a fait depuis la reconstruction d'après-guerre de la distribution et de la logistique autour de la chimie sa spécialité. Elle assure la fonction de magasin hors site pour ses clients sous contrat, en général de grands équipementiers du transport, aéronautique ou ferroviaire, ou propose sur stock des références destinées à tous les secteurs, comme par exemple des composites, des silicones, des produits en plaques pour le bâtiment, des fournitures pour les pressing et les blanchisseries, des adjuvants pour le traitement des eaux. Créée à Toulouse, Gâches Chimie a peu à peu étendu le maillage du territoire national, pour aujourd'hui pouvoir s'appuyer sur un réseau d'une petite dizaine d'agences en France et sur une force de vente de soixante-quinze personnes, qui assurent la prescription auprès des clients et des prospects.

Le fait de pouvoir livrer partout très vite grâce à sa propre flotte logistique est un élément de proximité qui fait également la différence auprès des industriels et des collectivités. Si Olivier Soulier a rejoint l'entreprise en 2012, il connaît Gâches Chimie depuis longtemps en tant que client. **“Alors que j'étais responsable des outils de gestion de production pour un équipementier aéronautique, j'ai été chargé de trouver une solution pour améliorer la logistique des matières premières chimiques, alors stockées sur le site. En étant le premier client dans ce domaine, je suis indirectement à l'origine de l'activité contrat chez Gâches Chimie”.**

Un choix de CRM mûrement réfléchi

“J'ai hérité à mon arrivée de la problématique CRM, identifiée au sein de l'entreprise depuis 2003. Nous avons travaillé sur deux hypothèses : le développement de notre propre solution ou l'achat d'un logiciel, option qui s'est finalement imposée”.

Ayant passé l'existant au crible, Olivier Soulier a étudié de plus près six logiciels à l'aide d'une matrice de choix pondérés pour aboutir à une liste courte de deux propositions.



GÂCHES CHIMIE

Marchés et activités

- Aéronautique
- Piscines
- Composites
- Silicones
- Agroalimentaires
- Chimie de base
- Entretien textile
- Plastiques et systèmes
- Produits en plaques
- Pressing & blanchisserie

Chiffre d'affaires

100 millions d'euros

Effectif

250 personnes

Implantations

France, Tunisie, Maroc et Espagne
(14 agences)

Équipement

Sage 100 CRM i7

www.gaches.com

“Le travail d'InforSud Diffusion, en charge d'installer le logiciel sur les postes et de former les utilisateurs, a été exemplaire, grâce notamment à la stabilité de l'équipe projet, animée par un référent dédié. Nous avons bouclé les paramétrages et le déploiement en un temps record”.

Olivier Soulier, DSI - Gâches Chimie





“J’ai retenu en finale l’offre Sage et l’offre Microsoft. Le fonctionnement 100 % connecté de Sage CRM, qui pouvait paraître un frein au départ, s’est retourné en atout au fil des échanges et des démonstrations. J’ai fini par me rendre à l’évidence que si un tiers de ma force de vente se reconnectait en même temps après une journée de visites clients, le système aurait fatalement à gérer des arbitrages préjudiciables à sa fluidité. L’expertise avérée de notre métier de distribution et l’intégration manifeste de la plupart de nos contraintes spécifiques dès la conception ont été déterminantes par ailleurs pour rendre caduque l’idée d’un développement maison”.

Ayant eu l’occasion d’apprécier le professionnalisme d’Inforsud Diffusion à l’occasion de la migration du logiciel de comptabilité Sage quelques mois auparavant, Olivier Soulier est sûr de la pertinence du binôme. Satisfaite en outre des conditions économiques de la transaction, Gâches Chimie se prononce officiellement pour Sage CRM au cours du premier semestre 2013.

Inforsud Diffusion

Avec l’ambition de faciliter l’informatique au quotidien dans les PME, les PMI et les collectivités de Midi-Pyrénées, Inforsud Diffusion est un intégrateur informatique à valeur ajoutée.

Les principaux atouts d’Inforsud Diffusion :

- L’expertise de ses équipes, qui apportent aux entreprises les outils informatiques indispensables à leur fonctionnement et à leur développement.
- Un service de proximité avec une présence sur toute la région Midi-Pyrénées (3 sites : Toulouse, Albi et Rodez).
- La méthodologie et la qualité du conseil apportées aux entreprises, pour les accompagner tout au long de leur évolution informatique.
- Des partenariats stratégiques pour chaque domaine de compétences avec un unique acteur leader sur le marché.

Inforsud Diffusion est Centre de Compétence Sage

www.inforsud-diffusion.com



Gâches Chimie SA
17, avenue de la gare
31750 Escalquens
Tél : 05 62 71 95 95
www.gaches.com



Inforsud Diffusion
6, rue Maryse Hilsz
31500 Toulouse
Tél. : 05 62 16 76 00
www.inforsud-diffusion.com

Un déploiement participatif

La réussite du projet repose maintenant sur l’adoption du logiciel par la force de vente. Olivier Soulier s’appuie pour ce faire sur une collaboration étroite avec les entités commerciales des activités respectives. Et tient compte de la part de nomades parmi les commerciaux, quarante-cinq sur soixante-quinze.

Le défi de la qualité de connexion, critique pour les nomades, est surmonté par la mise à disposition de Smartphones avec du partage de connexion, qui optimisent la couverture et permettent de se connecter presque de n’importe où. Le deuxième défi est d’ordre pratique.

“Si le fait d’intégrer une fonctionnalité nouvelle présentait à mes yeux l’avantage de simplifier le projet, dans la mesure où il n’y avait rien à faire migrer, je me suis rendu compte que ce côté coquille vide était en réalité un frein du point de vue des utilisateurs. J’ai alors développé une petite application pour assurer le suivi de la relation commerciale, en reprenant les clients de la gestion commerciale vers la CRM. Si les utilisateurs ont eu tout de même un peu de saisie à faire au départ, ce fut marginal”.

En janvier 2014, le déploiement commence, pour s’étendre, activité par activité, jusqu’à mai. **“Le travail d’Inforsud Diffusion, en charge d’installer le logiciel sur les postes et de former les utilisateurs, a été exemplaire, grâce notamment à la stabilité de l’équipe projet, animée par un référent dédié. Nous avons bouclé les paramétrages et le déploiement en un temps record”.**

Des bénéficiaires salués par tous les utilisateurs

Comme pour nombre d’entreprises dont l’activité s’appuie en grande partie sur une force de vente nomade, l’enjeu du maintien de la relation client en cas de départ ou même d’indisponibilité prolongée de la part d’un commercial est crucial. **“Clairement, laisser la connaissance exclusive du client à son interlocuteur commercial est un danger pour l’entreprise, même avec un faible turn over, ce qui est notre cas. Un outil de CRM, c’est une mémoire collective et partagée. Certains usages sont évidents, comme repérer des potentiels pour une activité parmi les habitués d’une autre activité, en systématisant un petit questionnaire très simple pratiqué par tous. Ou renforcer notre position dans le cadre de négociations avec des grands comptes, en défendant plus facilement une offre commune à tous les sites. Ou encore mettre en œuvre des initiatives commerciales coordonnées. Se focaliser tous en même temps par exemple sur des actions de prospection est très stimulant. D’autres applications sont plus inattendues. Ainsi, la réaction très positive de nos fournisseurs pour lesquels nous avons des cartes exclusives, très intéressés par la vision du marché et leur position concurrentielle que nous sommes désormais capables de leur donner. Autre motif d’étonnement, propre à la solution Sage, c’est la capacité de répondre très vite à un besoin nouveau. La visibilité du pipe commercial ou la récurrence des contrats, mais aussi n’importe quel tableau de bord spécifique à la demande de l’une ou l’autre des activités”.**

10, rue Fructidor
75834 Paris Cedex 17 - France

N° Indigo 0 825 825 603

www.sage.fr

