



OPINEL

TÉMOIGNAGE CLIENT

INDUSTRIE

Coutellerie - Fabrication et distribution de couteaux

SOLUTION APTEAN

Pivotal CRM

ENJEUX

- Le dossier client complet à l'écran
- Amélioration de l'efficacité commerciale
- Promotions avec règles complexes

AVANTAGES

- Intégration Outlook/Exchange
- Etendue de l'offre
- Facilité de déploiement et de gestion
- Architecture distribuée

LE CLIENT

Opinel SAS est une entreprise familiale dont le Président est un descendant de 4ème génération du fondateur, et le Directeur Général Denis Opinel son arrière-petit-fils.

L'Opinel, couteau de poche pliable au manche en bois, est fabriqué en Savoie depuis les années 1890 près de Saint Jean de Maurienne puis, dès 1915, à Cognin dans la banlieue de Chambéry. Depuis 2003, le siège est basé à Chambéry. En mars 2016, une filiale est implantée à Chicago.

L'entreprise compte actuellement environ 100 employés et le chiffre d'affaires de la société s'élève à 20 M€.

LES DÉFIS

Avant d'implémenter la solution Pivotal CRM, la société Opinel était confrontée à plusieurs défis. L'équipe commerciale n'avait pas d'outil lui permettant d'accéder aux informations de la clientèle en temps réel et les processus de prise de commande étaient basés sur des outils informatisés peu évolutifs.

Il était nécessaire pour l'entreprise de doter les commerciaux d'un outil leur permettant d'accéder à toutes les informations relatives aux clients et aux produits. La fluidification de la prise de commande des commerciaux était également essentielle ainsi que l'optimisation de l'action commerciale.

LE CHOIX DE LA SOLUTION CRM

La décision d'implémenter une solution CRM fut prise en 2014 et Pivotal CRM a été choisie comme étant la solution la plus adaptée aux besoins de la société, notamment grâce à son intégration Outlook/Exchange et à ses possibilités de gérer des applications et bases de données distribuées.

Patrick Mai (PM Consulting), partenaire d'Aptean et de la solution Pivotal CRM, a travaillé sur le projet CRM d'Opinel en collaboration avec les équipes Aptean. Son rôle majeur fut de préconiser des architectures applicatives et de développer certaines fonctions de l'application.

L'IMPLÉMENTATION DE PIVOTAL CRM

La solution Pivotal CRM a d'abord été installée sur un poste nomade et sur un utilisateur fixe pendant 9 mois, puis a été déployée au reste des utilisateurs. Le résultat de cette première phase fut positif tout en faisant émerger quelques demandes d'amélioration. André Davis, Responsable Informatique de la société Opinel, remercie aujourd'hui l'équipe support d'Aptean qu'il a jugée très efficace. La facilité et la rapidité de déploiement de la solution a également été saluée. Dans un environnement où les modifications applicatives sont courantes, il était important que celles-ci soient rapidement déployées à l'ensemble des utilisateurs, même nomades. Les processus de vente ont également été grandement simplifiés grâce à Pivotal CRM. Par exemple, un code couleur a été établi afin d'aider le service commercial lors de la prise de commande et l'activation de certaines promotions. Lorsque les voyants figurent de couleur verte, le commercial peut valider la commande sans même réfléchir. Lorsqu'il y a des voyants rouges, le commercial est informé des règles non respectées et des actions requises pour que la commande puisse être acceptée. Ce système de code couleur facilite les tâches quotidiennes de la force de vente d'Opinel.

DE NOUVEAUX PROJETS

La société Opinel continue à faire évoluer son application Pivotal CRM, notamment en termes de performance commerciale. La prochaine étape sera de développer des rapports relatifs à l'efficacité commerciale et au suivi d'indicateurs établis par la direction.

“ Nous sommes convaincus que la solution Pivotal CRM sera un atout de taille nous permettant d'atteindre nos futurs objectifs. Elle nous fournit une meilleure efficacité commerciale ainsi qu'un réel ciblage de nos prospects, ce qui est indispensable aujourd'hui. ”

André Davis
Responsable Informatique
Opinel SAS



Apteian est un fournisseur de solutions logicielles destinées aux entreprises et à leur industrie spécifique. Nous développons et faisons l'acquisition de solutions afin de répondre aux besoins opérationnels et en constante évolution de nos clients. Grâce à nos solutions, plus de 5000 entreprises parviennent à rester à la pointe de leur industrie en opérant de façon plus efficace et en maintenant ainsi un taux de satisfaction client élevé. Pour plus d'information, visitez le site www.apteian.com/fr.