



# ALTRO GROUP ET AUTOGLYM

## TÉMOIGNAGE CLIENT

### RENSEIGNEMENTS SUR LE CLIENT

Les activités d'Altro Group se répartissent entre deux divisions : Altro, fournisseur leader de systèmes de revêtements de sol et de murs haut de gamme pour la construction et le transport d'une part; Autoglym, qui conçoit et propose un large éventail de produits d'entretien haut de gamme (cires, shampooings et produits nettoyants pour alliages) pour la voiture d'autre part. Plus de 700 collaborateurs travaillent pour Altro Group, dont le siège est situé à Letchworth, dans le comté de Hertfordshire au Royaume-Uni.

### SECTEUR

Commerce

### SOLUTION APTEAN

Pivotal CRM

### ENJEUX

- Alignement des canaux marketing, ventes et service client
- Listes de contacts volumineuses et workflows complexes
- Besoin d'une mise en œuvre rapide

### AVANTAGES

- Simplicité d'un produit « prêt à l'emploi »
- Fonctionnalité mobile
- Intégration de plusieurs systèmes CRM dans une structure cohérente
- Solution intuitive et facile à comprendre
- Une augmentation de l'efficacité de plus de 13%

Depuis 2002, le distributeur de revêtements de sol Altro utilise le système Pivotal CRM d'Aptean pour entretenir ses bases de données et optimiser son efficacité. En mai 2015, les dirigeants d'Autoglym, une division d'Altro Group qui fabrique des produits d'entretien haut de gamme pour la voiture, ont décidé d'investir dans le déploiement progressif d'un système CRM en vue d'améliorer l'efficacité opérationnelle de l'entreprise.

### LES ENJEUX

Les équipes d'Autoglym n'avaient jamais utilisé de système CRM : elles s'appuyaient dans leur travail sur un système de feuilles de calcul et un ensemble de plus petits systèmes internes. Après avoir bien fonctionné les premières années, cette organisation devenait de moins en moins performante au fur et à mesure que l'entreprise s'établissait sur le marché et que sa liste de clients s'allongeait. Il devenait difficile pour les équipes de suivre les données de manière efficace. En outre, Autoglym avait besoin d'une solution CRM sophistiquée et mobile, à laquelle ses collaborateurs puissent accéder à distance, quel que soit l'endroit où ils se trouvent.

Dans le cadre de sa stratégie visant à intégrer plus de technologies dans l'ensemble des processus de travail de son organisation, Autoglym a identifié Pivotal d'Aptean comme étant la solution idéale pour automatiser et coordonner ses canaux marketing, ventes et service clients. L'objectif consistait à déployer la solution dans l'ensemble de l'organisation selon un calendrier progressif et en commençant par les équipes de ventes et d'administration.

## LA SOLUTION

### DÉVELOPPEMENT D'UNE RELATION EXISTANTE

Altro, la division de systèmes de revêtements de sols de l'entité, utilise la solution Pivotal d'Aptean depuis 2002, et la met à niveau en continu, au fil de la publication de nouveaux correctifs et fonctionnalités. Comme les divisions Altro et Autoglym se partagent le même département informatique, l'expertise interne sur le système Pivotal en faisait le choix idéal pour un déploiement dans la division de produits d'entretien pour la voiture : les développeurs étaient en effet familiers de la solution, connaissaient bien son fonctionnement et étaient donc en mesure de la déployer directement, sans passer par une phase de préparation et de consultation avec un fournisseur tiers qui aurait pris des mois.

« Nos échanges avec les équipes d'Aptean sont francs et ouverts, nous avons pu établir au fil des ans une communication de confiance. Si l'on ajoute à cela l'expertise et la confiance acquises dans le produit lui-même, le choix s'est fait de manière quasiment naturelle ; j'ai moi-même plaidé pour le choix Pivotal/Aptean », explique Suzanne Symonds, analyste CRM auprès d'Altro.

“Chez Altro, 120 collaborateurs utilisent Pivotal actuellement. Comme la solution est bien intégrée et est utilisée depuis quatorze ans chez Altro, elle permet à l'équipe de ventes de gagner environ une heure par jour. En termes d'efficacité, cela s'est traduit par une amélioration de plus de 13 % pour l'équipe de ventes Altro, sur la base d'une journée de travail standard de 7,5 heures.”

Suzanne Symonds  
CRM Analyst, Altro

## DES DÉLAIS SERRÉS

La compréhension mutuelle entre les deux partenaires, fruit d'un partenariat de plusieurs années, a permis une exécution dans les temps du projet, de la spécification à la mise en œuvre. « Notre ambition était de disposer d'un système opérationnel dans un délai très court, d'environ quatre semaines », explique Suzanne Symonds. « Pour tenir cet objectif, nous avons demandé à disposer d'un système Pivotal « prêt à l'emploi », qui nous permette de poser rapidement les bases d'une configuration logicielle que nous avons ensuite développée de manière progressive, pour l'adapter à nos exigences métier spécifiques. Depuis ce travail de spécification initial, nous avons ajouté des licences utilisateur pour l'ensemble de notre équipe administrative et pour 32 membres de notre équipe de ventes. Le déploiement a commencé au Royaume-Uni et s'étend maintenant à l'ensemble de notre organisation à l'échelle mondiale. »

“En plus d'être abordable pour des entreprises de taille moyenne telles qu'Autoglym, la solution Pivotal est aussi suffisamment flexible pour pouvoir être facilement adaptée et développée en fonction de nos besoins métier.”

Suzanne Symonds  
CRM Analyst, Altro

## UNE SOLUTION MOBILE

Une autre fonctionnalité-clé de la solution Pivotal 6.5 d'Aptean est sa compatibilité avec les périphériques mobiles : une fonctionnalité extrêmement utile pour une entreprise dont les collaborateurs-clés doivent fréquemment évoluer en dehors de l'environnement de bureau traditionnel. C'est le cas d'Autoglym : ses responsables de compte se déplaçant fréquemment pour rencontrer des clients existants ou des prospects, ils ont besoin de pouvoir accéder et modifier les données sur les clients à tout moment et où qu'ils se trouvent. Grâce à cette capacité, nos équipes commerciales sont très réactives aux demandes des clients : cette réactivité est déterminante dans l'acquisition et la fidélisation des clients de l'entreprise.

## DES PROCESSUS CRM SIMPLIFIÉS

En termes de fonctionnalités générales, l'automatisation avancée et l'extrême flexibilité de la solution Pivotal en font un outil précieux pour les équipes marketing et de ventes d'Autoglym, qui peuvent générer et gérer des prospects de meilleure qualité et proposer un service client personnalisé.

Avec la solution Pivotal d'Aptean, Autoglym vise à mettre en place progressivement une structure CRM entièrement centralisée et intégrée, afin de permettre à son département de service clients de devenir le parfait complément des équipes de ventes et d'administration. Cette solution aide les collaborateurs à mieux gérer leurs activités quotidiennes et à libérer du temps qu'ils peuvent entièrement consacrer à leurs clients, donc aux ventes.

« Chez Altro, 120 collaborateurs utilisent Pivotal actuellement. Comme la solution est bien intégrée et est utilisée depuis quatorze ans chez Altro, elle permet à l'équipe de ventes de gagner environ une heure par jour. Elle exploite ce temps autrefois passé à des tâches d'administration ou de vérification des données de manière plus productive, pour continuer de développer et renforcer les relations clients », explique Suzanne Symonds. « En termes d'efficacité, cela s'est traduit par une amélioration de plus de 13 % pour l'équipe de ventes Altro, sur la base d'une journée de travail standard de 7,5 heures. Nous avons hâte d'expérimenter des effets similaires chez Autoglym, une fois que le déploiement de Pivotal sera achevé et que la solution sera totalement intégrée avec nos autres systèmes, notamment notre système de planification de ressources d'entreprise (ERP), et que notre équipe de vente aura accès à l'ensemble des données dont elle a besoin. »

« Chez Altro, nous sommes désormais en mesure de personnaliser les discussions avec nos clients en nous appuyant sur des données pertinentes ; les membres de notre équipe de

ventes ont l'assurance qu'ils parlent avec nos clients au bon moment tout au long d'un projet. La garantie de gains de temps, pour nos équipes internes comme externes. Cela sera aussi le cas chez Autoglym, une fois la solution Pivotal déployée dans l'ensemble des départements. C'est tout le groupe qui bénéficiera de ces gains de temps. »

## CONCLUSION

Suzanne Symonds fait l'éloge de la relation avec Aptean, laquelle a beaucoup aidé Autoglym pour relever les défis liés au projet : « En plus d'être abordable pour des entreprises de taille moyenne telles qu'Autoglym, la solution Pivotal est aussi suffisamment flexible pour pouvoir être facilement adaptée et développée en fonction de nos besoins métier. Nos collaborateurs sont rapidement devenus opérationnels avec Pivotal, et nous avons pu apporter des adaptations sur la base de leurs retours en direct du terrain. »

« Nos processus opérationnels ont gagné en fluidité, nos équipes collaborent et nous disposons désormais d'un système de gestion central qui offre un service client d'excellence à nos clients », conclut Suzanne Symonds.

« Bien sûr, tout au long du processus, les équipes Aptean ont été présentes, apportant leur soutien à notre équipe de développement en interne dès que cela était nécessaire, les aidant dans l'analyse des faits et répondant à toutes leurs questions. »

Dans le cadre d'une collaboration en évolution constante, Altro continuera de travailler avec Aptean pour optimiser toujours plus le système Pivotal ; dans ce cadre, Autoglym servira de « pilote » pour les initiatives CRM qui pourront par la suite être intégrées à l'échelle du groupe. La fonctionnalité mobile a fait partie des premières initiatives-pilote.



Aptean aide les entreprises à rentabiliser, innover et croître à l'endroit même où le travail est réalisé : dans les centres d'appels, au sein des usines, au bout de la chaîne de montage. C'est là que les applications logicielles CRM, de planification des ressources d'entreprise et de chaîne de montage d'Aptean permettent à près de 5 000 clients de satisfaire leur clientèle, d'opérer plus efficacement et de rester à la pointe de leur industrie.

Pour plus d'informations, visitez le site [www.aptean.com/fr](http://www.aptean.com/fr)