

Le transporteur et logisticien Sobotram choisit Infor CRM (SalesLogix) pour centraliser ses données clients et améliorer son efficacité commerciale.



« Notre collaboration fructueuse et la pérennité de l'intégrateur nous ont incités à renouveler notre confiance à ce partenaire . »

Christian Carlot, Directeur commercial



Spécialiste du transport et de la logistique

Créée en 1953 à Chalon-sur-Saône, la société Sobotram a développé au fil des années son métier de transporteur et logisticien, en proposant à ses clients une offre globale alliant transports internationaux, messagerie rapide ou express, transport et logistique de marchandises et produits dangereux. Le groupe Sobotram se compose aujourd'hui de **6 filiales** directement issues du fort développement interne d'activités phares ou fruit d'une croissance externe parfaitement maîtrisée. En 2010, il revendique un effectif de **800 personnes** et un chiffre d'affaires de 85 millions d'euros.

Le dossier client, pierre angulaire du projet CRM

Sobotram peut être considéré comme un pionnier dans le

domaine du CRM puisque le groupe a mis en œuvre une application dédiée à la Relation Client dès 1998. Toutefois, le périmètre fonctionnel de l'outil s'est trouvé cantonné à l'enregistrement des comptes rendus de visite. Dès lors les données client se sont disséminées dans des fichiers Excel et autre base de données (Comptabilité, SAV..) rendant la préparation des visites et le pilotage de l'activité lourds et fastidieux .

Le **facteur déclencheur** du projet CRM de Sobotram est le rachat du groupe Perrier et ses 9 agences. Suite à cette acquisition, 400 personnes rejoignent le groupe qui devient une entreprise multi-sites. Deux systèmes d'information cohabitent et **l'intérêt de centraliser les données clients** ainsi que les tarifs et autres supports commerciaux dans une solution de CRM devient alors une évidence.

Les objectifs du CRM de Sobotram sont clairement identifiés : **améliorer la connaissance, l'accès à l'information et l'efficacité commerciale.**

FOCUS

Société : Groupe Sobotram

Secteur : Transport

Caractéristiques du projet

- Infor CRM (SalesLogix)
- 27 utilisateurs
- Interfaces : AS400 - Cognos
- Périmètre fonctionnel : Dossier client - compte rendu de visite - devis-statistiques
- Messagerie Lotus Notes



Pour cela, l'application choisie doit permettre de **créer un dossier client complet** et centralisé (contacts, actions, courriers, mails entrants et sortants, CA, retards de paiement ...) et d'animer la force de vente répartie sur plusieurs sites, grâce à des fonctions de pilotage et d'analyse de l'activité commerciale.

Le choix de Sobotram : la puissance fonctionnelle de Infor CRM (SalesLogix) et un partenaire de confiance

« Dans un premier temps, nous avons organisé des réunions de groupes, composés de commerciaux et d'assistantes commerciales afin de connaître les fonctionnalités à ajouter ou supprimer par rapport à l'outil en place. Cela nous a permis d'établir en janvier 2010 un cahier des charges technique et fonctionnel » explique Christian Carlot, Directeur commercial.

Le choix de Sobotram s'est porté sur Infor CRM (SalesLogix) pour différentes raisons et notamment la **reprise de l'historique de données, la synchronisation avec Lotus** (mails et agendas) ainsi que **la simplicité d'interfaces** avec le système d'information en général et la plateforme décisionnelle Cognos en particulier.

Autre raison et non des moindres, le groupe Sobotram a déjà expérimenté **le professionnalisme de DIMO Software** lors du déploiement des solutions Cognos et Vente Partner. « Notre collaboration fructueuse et la pérennité de l'intégrateur nous ont incités à renouveler notre confiance à ce partenaire », nous déclare Christian Carlot.

Après avoir entériné le choix de Infor CRM (SalesLogix) en mars 2010, un groupe projet composé d'un commercial senior, d'une

assistante et du responsable informatique a été constitué. **Le planning « serré »** (livraison des spécifications en mai pour un déploiement en septembre) **a été respecté par les équipes de DIMO Software.**

Un impact immédiat sur l'efficacité commerciale

Les bénéfices liés à la mise en œuvre de Infor CRM (SalesLogix) ne se sont pas fait attendre. « La suppression des fichiers excel a permis d'alléger les tâches des assistantes et **d'améliorer la communication et le partage des informations** », se félicite Christian Carlot. L'application facilite également le suivi des actions commerciales ainsi que la standardisation des offres d'une entité à l'autre.

Les commerciaux gagnent ainsi en efficacité car ils réalisent toutes leurs actions **dans un seul et même outil** : prise de rendez-vous, relances, préparation de visite, analyse des trafics clients, retards de paiement...

Autre motif de satisfaction pour Sobotram : **l'adhésion des utilisateurs**. En effet, les commerciaux ont tout de suite adopté Infor CRM (SalesLogix) qu'ils trouvent complet et convivial.

« Après ce premier lot, nous avons prévu une **phase 2** que nous avons baptisé le pack visite », annonce Christian Carlot. « Il a pour but, via l'interface avec les solutions décisionnelles Cognos, de donner à la force de vente une visibilité encore plus grande sur les données clients lors de la préparation des visites et, par conséquent, d'améliorer encore notre productivité et notre efficacité commerciale. »