



Vos clients partent souvent  
parce que rien  
ne les motive à rester

## Témoignage

05/12/2007

Orapi optimise sa force commerciale avec Sage CRM

La société Orapi et sa filiale Luprotec ont choisi Sage CRM pour réorganiser et optimiser la gestion de la relation client.

- Centraliser la base clients
- Réorganiser le mode de fonctionnement des commerciaux
- Automatiser pour plus de réactivité

La société Orapi a été créée en 1968, elle conçoit, fabrique et commercialise des produits techniques consommables pour l'entretien des machines de tous les secteurs d'activité : industrie lourde ou de pointe, BTP, agriculture. Elle dispose aujourd'hui de 3 centres d'implantation qui comportent chacun une usine et un laboratoire de recherche : au Canada, en France et à Singapour. Elle compte ainsi parmi ses clients EADS, Dassault ou encore EDF.

Les produits d'Orapi sont commercialisés grâce à un réseau de 2 000 distributeurs en France et de partenaires revendeurs dans tous les pays du monde. Aujourd'hui, le Groupe Orapi comporte une douzaine de marques et réalise un chiffre d'affaires de 70 millions d'Euros en 2007.

### Une nécessaire centralisation des données clients

La société Orapi a connu une croissance importante, tant interne qu'externe. La marque Orapi elle-même et la filiale Luprotec, qui vend des produits à de petits comptes sur un rythme de vente rapide, emploient en tout une cinquantaine de commerciaux.

« Nous avons un turnover important chez nos commerciaux et cela pose problème : chaque commercial avait un fichier personnel. Quand l'un d'entre eux nous quittait, nous perdions une bonne part de l'historique de la relation et nous ne pouvions créer de synergies. Orapi a procédé à plusieurs acquisitions, ce qui a amplifié le phénomène. Il était temps de réorganiser la force commerciale et d'avoir une base centralisée », déclare Evelyne Civier, Directrice Marketing d'Orapi.

### Le choix d'une mécanique bien huilée

Après avoir expérimenté une solution de CRM qui était sous dimensionnée, Orapi a décidé de passer à la vitesse supérieure et a opté pour Sage CRM. Le cahier des charge a été défini et la solution Sage, proposée par Yad Informatique, partenaire intégrateur Sage, répondait parfaitement aux critères : souplesse de paramétrage, capacité de traitement, vision synoptique des performances par commercial. « Pour une société de 40 ans, nous n'étions pas équipés d'outils assez fiables et notre savoir-faire commercial touchait un plafond. C'est pourquoi nous avons choisi Sage : la solution était fiable et reconnue, nos clients nous l'ont souvent citée en exemple. Ce que nous en attendions : préserver notre patrimoine commercial qui est aussi précieux que notre patrimoine industriel et technique ! Mais aussi la possibilité de réorganiser la force commerciale pour mieux entretenir la relation client », indique Evelyne Civier.

### Une installation progressive pour mieux impliquer tous les rouages du système

[Yad Informatique](#) a assuré l'installation et le paramétrage de 20 postes chez Orapi et 20 postes chez Luprotec en mai 2007. En parallèle, la formation a débuté auprès des commerciaux, qui sont les premiers utilisateurs et doivent effectuer un travail d'archivage de l'historique personnel qu'ils possèdent déjà.

« Il est important de convaincre les commerciaux, pour qui entretenir la base est une contrainte supplémentaire. Pourtant c'est le cœur de notre patrimoine commercial et ils en sont les membres actifs. Avec une base unifiée dans Sage CRM, nous commençons à avoir une vue plus globale de nos clients finaux, qui ne sont pas toujours les personnes que nous adressons car nous travaillons avec un réseau de revendeurs. Ainsi, le travail de recommandation aux différents niveaux des canaux de vente pourra être plus précis », insiste Evelyne Civier.

### Un outil qui a permis des changements managériaux importants

Dès l'adoption de Sage CRM, Orapi a revu entièrement son organisation commerciale : elle est désormais centralisée au siège et le niveau « direction régionale » a disparu au profit d'un redéploiement terrain.

Les tournées sont aujourd'hui planifiées en fonction d'un rythme défini par l'analyse des besoins du client : tous les 7, 14 ou 21 jours.

« Grâce aux Etats détaillés que nous obtenons sur Sage CRM, nous avons une vision bien plus précise des actions de nos commerciaux et gérons au mieux leur agenda. Nous savons où ils en sont : démonstration, commande, devis, prospection, simple visite... C'est aussi un moyen de voir si nous tenons les objectifs et si le commercial est au niveau. Désormais, tout appel entrant est transformé en prise de rendez-vous : une réactivité qui nous manquait ! Aujourd'hui, nos commerciaux sont plus souvent sur le terrain et les commandes s'en ressentent positivement », note Evelyne Civier.

#### **Demain : d'autres bénéfiques et de nouvelles synergies à venir**

Orapi a fait le choix de la prudence car la mise en place d'un outil de CRM réclame de la pédagogie au sein des équipes, et surtout son utilisation s'enrichit dans le temps avec la découverte des nouvelles fonctionnalités.

« Il faut un peu de temps pour que les mentalités changent : nous avons déjà modifié le mode de travail de nos commerciaux !. Nous sentons qu'ils adhèrent déjà au projet et cela va nous permettre de passer à une deuxième phase : la détection d'opportunités et l'aide à la préparation de campagnes marketing. Ce qui suppose que notre base centrale continue à s'enrichir régulièrement des informations qu'ils remontent tous les jours, et que la nature de celles-ci se complexifie : attitude générale du client, besoins nouveaux et besoins en baisse, opportunités... Notre ciblage n'en sera que meilleur. », conclut Evelyne Civier.

#### **A propos de la société Orapi**

L'entreprise

Effectifs : 320 collaborateurs

Secteur d'activité : fabrication et distribution de produits techniques consommables pour l'entretien et la maintenance des machines.

Siège social : Vaulx-en-Velin

#### **Solution**

Sage CRM

#### **A propos de Sage CRM Solutions**

Sage CRM Solutions est l'entité du Groupe Sage spécialiste de la gestion de la relation clients (ou Customer Relationship Management / CRM). Sage est le partenaire des entreprises pour leur gestion. Pour garantir une gestion en toute sérénité à ses 5,5 millions de clients dans le monde, Sage s'appuie sur l'expertise de ses 13 900 salariés, sur son réseau de 23 000 partenaires revendeurs et sur plus de 40 000 experts comptables, prescripteurs de ses solutions. Sage accompagne ses clients dans leur croissance grâce à ses investissements en R&D, qui lui permettent d'anticiper les évolutions légales, fiscales et technologiques, et assure un haut niveau de service et d'assistance. Son chiffre d'affaires pour 2007 est de plus de 1 713 M€. En France, Sage compte 500 000 clients, 2 400 salariés et son chiffre d'affaires s'élève à 281 M€.

<http://www.sagecrm.fr>

#### **3d Communication :**

Nicolas Celic

[ncelic@3dcommunication.fr](mailto:ncelic@3dcommunication.fr)

Tél. : 01 46 05 87 87

#### **Sage :**

Nadège Denis

[nadege.denis@sage.com](mailto:nadege.denis@sage.com)

Tél. : 01 41 66 26 02

[www.sagecrm.fr](http://www.sagecrm.fr)