



Propos recueillis auprès de Yann Scherpereel,
Responsable Informatique chez Tetrosyl France

La prise de commande en mobilité : un outil clé pour améliorer la qualité de la relation client



Contexte

Un expert reconnu des produits d'entretien automobile, qui déploie ses marques dans les enseignes de grande distribution



Enjeu

Un service marketing et commercial conscient des enjeux de la digitalisation et souhaitant aller plus loin



Solution

Des forces de vente équipées d'une application de prise de commande en mobilité pour plus d'efficacité sur le terrain

TETROSYL

Filiale du groupe Tetrosyl, basé à Manchester, Tetrosyl France distribue des produits d'entretien pour l'automobile et la moto. Parmi les marques distribuées par Tetrosyl, Auto Pratic fait office de fleuron (sans oublier des références telles que Carlube, Solution Plus, Triplewax...), avec un statut de leader sur le segment des produits d'entretien auto depuis près de 30 ans. Les produits Tetrosyl sont distribués en GMS et dans la plupart des centres auto (Norauto, Feu Vert, etc).

"Avant-gardistes" dans la prise de commande digitalisée, Tetrosyl France est parti à la recherche d'un nouvel outil qui répondait aux nouvelles problématiques de leurs équipes commerciales. Yann Scherpereel, pilier du service informatique depuis près de 23 ans, est l'instigateur de la transformation numérique des outils de prise de commande chez Tetrosyl. Il décrit les raisons qui ont poussé le groupe à modifier leurs pratiques.

Mettre la satisfaction client au cœur de ses priorités

« Tetrosyl, c'est avant tout plus de 60 années d'expertise dans le domaine de l'entretien automobile. Notre savoir-faire s'exprime au sein de nos marques, devenues des références sur le secteur, ainsi que sur le développement des marques distributeurs. Perdurer dans ce domaine nécessite de se renouveler sans cesse. Notre équipe marketing est donc constamment à l'écoute des nouvelles tendances du marché pour innover tant dans nos produits que nos méthodes de vente.

Nous disposons d'une équipe de 5 commerciaux terrain qui tournent dans les magasins pour prendre les nouvelles commandes. Les besoins et la satisfaction de nos clients sont notre priorité absolue. Dans cette optique, nous benchmarkons régulièrement le marché à la recherche de solutions innovantes pour améliorer l'expérience client. »

Une adhésion immédiate des commerciaux

« Nous avons fait nos débuts dans la prise de commande numérique aux prémices de la mobilité. Notre premier essai aura été avec la solution Danem, sur supports PDA. À cette époque, les éditeurs de logiciels n'étaient pas encore au point sur les tablettes. Les outils manquaient d'intuitivité pour les équipes commerciales.

Suite à une étude approfondie des offres des éditeurs logiciels, en janvier 2016, nous avons opté pour la solution IzOrder d'ADSI Digital.

Nous redoutions une certaine résistance au changement de la part des commerciaux. Pourtant, lorsque nous leur avons présenté la solution, ils ont immédiatement été rassurés ! Il était aisé de démontrer les avantages de cette solution. Le sentiment qu'elle a été créée pour des opérationnels sur le terrain, en partant de problématiques réelles, est omniprésent dès les premières utilisations. Les arguments "concrets" les

Objectifs

- Mettre à disposition des commerciaux une solution digitale en cohérence avec l'esprit d'innovation de la société
- Disposer d'un outil mobile qui s'adapte au secteur d'activité et à l'ERP de l'entreprise
- Gagner du temps sur la prise de commande et la gestion ADV

ADSI Digital

ADSI Digital, filiale du groupe ADSI est une start-up française spécialisée depuis 2010 dans l'édition de solutions de mobilité pour les collaborateurs nomades. L'entreprise est le pionnier français, depuis la sortie de l'iPad 1 en 2010, dans le développement d'applications professionnelles web et mobiles sur tablettes et smartphones.

- Plus de 500 000 utilisateurs des applications B2B ADSI Digital
- Présence dans 9 pays à travers le monde
- Plateforme de support dédié disponible 24/24h
- Plus de 20 collaborateurs au sein d'ADSI Digital

plus percutants étaient le gain de temps phénoménal sur la saisie, et l'accessibilité totale aux informations. En outre, les formations dispensées par ADSI se sont très bien déroulées. »

Une intégration facilitée pour une meilleure performance opérationnelle

« Nous utilisons l'ERP Sage X3. ADSI Digital étant un intégrateur X3, nous n'avons jamais eu d'inquiétudes sur la liaison ERP - IzOrder. L'outil pousse dans X3 les clients, les produits, les stocks, les commandes validées... Nous utilisons la dernière version d'IzOrder, mais avec les fonctionnalités de base. Cette configuration nous convient parfaitement. La saisie est rapide, et le cadencier d'IzOrder permet d'avoir une bonne visibilité sur l'historique du client. En clair, ce ne sont que des avantages, pour les commerciaux comme les ADV*. Nous sommes en contact régulier avec ADSI. Ils ont toujours su faire preuve d'une grande réactivité au moindre problème. »

*Administration Des Ventes

Yann Scherpereel,
Responsable Informatique chez Tetrosyl France

Bénéfices

- Une intégration facilitée avec l'ERP Sage X3
- Une expérience client boostée par la prise de commande digitalisée
- Un outil intuitif apprécié par les commerciaux et les clients