

TÉMOIGNAGE CLIENT

L'utilisation de la solution EFFICY CRM

Delacon

Nous sommes allés à la rencontre de **Thomas JURCZYNSKI**, Business Performance Analyst qui a accepté de nous livrer son retour d'expérience sur l'utilisation de la **solution EFFICY CRM** au sein du groupe.



Chez DELACON, je suis Business Performance Analyst, mon rôle est de suivre la performance commerciale des ventes pour chaque pays et chaque commercial. Par conséquent, je m'occupe également de fournir l'ensemble des outils et supports possibles aux équipes commerciales..



Thomas JURCZYNSKI

Thomas JURCZYNSKI, **BUSINESS PERFORMANCE ANALYST**

UTILISIEZ-VOUS UNE SOLUTION CRM AVANT L'IMPLÉMENTATION D'EFFICY ?

Quand j'ai rejoint la société il y a 4 ans, mon prédécesseur avait mis en place une solution CRM. Cependant, suite à son départ, personne ne s'occupait de la solution et plus personne ne l'utilisait, c'était un poids que nous trainions et qui n'avait aucun intérêt. Pour les commerciaux l'outil n'était pas pertinent, par conséquent, les suivis des données terrain n'étaient pas effectués.

POURQUOI AVEZ-VOUS CHOISI DE METTRE EN PLACE LA SOLUTION EFFICY ?

Suite à la non utilisation de l'outil CRM précédent, il fallait que je fasse un rapport Excel une fois par mois pour que les équipes commerciales aient connaissance des chiffres. Ce n'était pas possible sur le long terme, il était impératif de simplifier le processus, et de mettre en place une nouvelle solution.

POURQUOI EFFICY PLUTÔT QU'UNE AUTRE SOLUTION CRM ?

Il fallait se séparer de la solution CRM précédente. Personne ne l'utilisait et elle était complètement dépassée. On a choisi Efficy à la suite de plusieurs échanges avec Factory Group. En effet, ils ont réalisé un benchmark pour nous présenter les solutions les plus en phase avec nos besoins et nos attentes. Ils nous ont proposé 3 solutions en nous préconisant Efficy, et après réflexion en interne, c'était la solution qui correspondait à la taille de notre société et à nos besoins.

POURQUOI FACTORY GROUP PLUTÔT QU'UN AUTRE INTÉGRATEUR ?

Nous avions une personne qui nous accompagnait en consulting pour la gestion commerciale de la filiale et elle connaissait une personne chez Factory Group. Par conséquent nous les avons sollicités et au vu de la qualité du benchmark réalisé, nous avons décidé de travailler avec Factory Group.

AVEZ-VOUS DES CHIFFRES PARLANTS À PARTAGER EN MATIÈRE DE ROI / KPI ?

Le meilleur indicateur c'est le fait d'avoir 100% d'utilisateurs chaque jour. L'outil permet de simplifier les différents processus en bannissant les rapports Excel et Word. Aujourd'hui tout est centralisé en un seul outil et c'était nécessaire.



Pour moi, le meilleur indicateur est que l'ensemble de nos commerciaux utilisent EFFICY.

COMMENT LA SOLUTION CRM A-T-ELLE ÉTÉ ACCUEILLIE PAR LES UTILISATEURS, VOS ÉQUIPES TERRAIN ?

Il y eu quelques réticences, pas tellement sur le fait d'avoir un CRM mais plus par rapport aux précédentes expériences d'implémentations d'outils informatiques. En effet, ça ne s'était pas forcément bien passé, et ça avait été vécu comme une contrainte pour les utilisateurs.

En voulant renouveler l'expérience avec Efficacy, nous avons cet obstacle, mais nous avons réussi à les convaincre, et aujourd'hui tout le monde se sert de l'outil ! Alors, soyons honnête, la mise à jour des données contacts est cadencée, en revanche, le suivi des chiffres, les rapports des visites, ... sont mis à jour régulièrement, ce qui, à long terme, va permettre une vraie mise en relation entre le service commercial et le service technique pour qu'ils puissent collaborer sur la gestion des opportunités, le partage d'actions, ...

RECOMMANDERIEZ-VOUS LA SOLUTION EFFICACY ?

Efficacy n'est pas une grande machine de guerre comme Salesforce. L'avantage d'Efficacy c'est la souplesse de l'outil, que ce soit dans



L'avantage d'Efficacy c'est la souplesse de l'outil [...] J'arrive à gérer 80% des problèmes seul, sans avoir besoin de contacter un support externe.

son fonctionnement, dans sa gestion, ... J'arrive à gérer 80% des problèmes seul, sans avoir besoin de contacter un support externe.

Par ailleurs, j'aime assez le fonctionnement en réseau. Savoir que nous pouvons lier n'importe quelles sociétés avec n'importe quels contacts, c'est pratique donc c'est un point très positif.

RECOMMANDERIEZ-VOUS FACTORYGROUP ?

Oui je recommanderais Factory Group ! Ils nous ont présenté un benchmark de qualité, nous n'avons pas eu l'impression d'être forcés pour choisir un produit, ils avaient listé plusieurs possibilités et c'était très clair. Ensuite, au niveau du support, ils maîtrisent l'outil, l'équipe est réactive donc ça se passe bien !

Delacon

DELACON est une société qui développe, produit et commercialise des additifs dérivés de plantes pour l'alimentation du bétail dans le but de répondre aux différentes problématiques que les élevages peuvent rencontrer à travers le monde.



CONTACTEZ-NOUS :

LUDOVIC LAGNEAU

Téléphone : 06.85.25.77.07

Email : ludovic.lagneau@factorygroup.fr

ou sur le site factorygroup.fr