

DORAS ÉQUIPE 60 ATC

■ Qu'est-ce qui vous a poussé, motivé à mettre en place une solution de mobilité pour vos ATC ?

Une réflexion a été initiée au sein du groupe en 2015 et relancée en 2017 afin d'**équiper nos commerciaux itinérants d'une solution nomade**.

Auparavant, les ATC partaient sur le terrain avec un agenda et un téléphone, tout était traité manuellement et de retour en agence, il fallait encore re-saisir les éléments récoltés en rendez-vous. **Même si nous fournissions à nos ATC, des statistiques** via Qlick View pour leur donner de la visibilité sur l'activité de leurs clients, **cela ne suffisait pas, c'était trop figé**.

Par ailleurs, nos concurrents sur l'électroportatif tels que Würth ou Hilti sont déjà équipés, il nous fallait donc un outil qui nous permette d'être au moins aussi réactifs que nos concurrents.

Nous avons donc consulté plusieurs acteurs du marché dont DL Négoce. C'est finalement la solution OPEN TAB de DL Négoce qui a été retenue. Après quelques ajustements, la solution tablette de **DL Négoce répondait à nos problématiques et avait l'avantage d'être nativement interfacée avec notre ERP. C'est cette interface avec notre ERP qui a été décisive**.

Depuis janvier 2018, nos 60 ATC sont équipés et utilisent au quotidien OPEN TAB.

■ Comment s'est déroulée la mise en place de l'outil ?

Nous avons décidé d'organiser **la formation en région, de manière intensive et sur la durée**. Une 1^{ère} formation a eu lieu au début du déploiement et une 2nd un mois après et **nous suivons le degré d'utilisation de nos ATC** grâce à des statistiques que nous fournis DL Négoce, tous les 15 jours. Ces statistiques nous

permettent d'avoir notamment le nombre de connexions, le nombre de devis réalisés via OPEN TAB, ...

De cette façon, **nous nous assurons que les ATC ont bien pris l'outil en main** et qu'ils l'utilisent et cela nous permet, le cas échéant de réagir vite et de proposer des formations complémentaires.

Les retours des ATC sont très bons. **L'outil répond vraiment à un manque qui avait été remonté par l'équipe commerciale, ce qui fait que nous avons une adhésion totale de l'outil**.



■ Qu'attendez-vous d'OPEN TAB aujourd'hui ?

A travers OPEN TAB, nous souhaitons **apporter un meilleur service à nos clients et permettre à nos ATC d'être plus efficaces sur le terrain**.

La visibilité immédiate des stocks et des tarifs clients doit leur permettre d'être plus réactifs et de gagner du temps. L'ATC dispose de tous les éléments dont il a besoin pour faire du commerce avec son client en face à face : devis en cours, chiffre d'affaires réalisé par rapport à son objectif, ... **C'est en cela qu'OPEN TAB apporte une vraie valeur ajoutée**.

Au-delà de la performance commerciale, un outil nomade nous permet d'avoir **une meilleure image sur le terrain, face à nos clients**. En parallèle, nous utilisons le **CRM Manager qui pilote OPEN TAB et permet d'avoir une vision claire de l'activité commerciale**. Nous avons 7 chefs des ventes qui managent nos 60 ATC. Le chef des ventes peut donc consulter le CRM pour piloter l'activité commerciale de ses ATC.

■ Avez-vous rencontré des difficultés particulières dans le cadre de la mise en place de l'outil ?

Nous n'avons **pas rencontré de difficulté particulière car ce projet s'inscrivait dans le cadre d'un projet global et structurant**. Ce n'était pas seulement la mise en place d'un outil. Cela venait répondre à une demande forte de nos équipes, ce qui fait qu'il y a eu une **adhésion totale du projet**. Le fait que nous mettions en place un plan de formation sur la durée et un reporting bimensuel avec DL Négoce pour analyser les statistiques d'utilisation d'OPEN TAB, a permis de suivre et de sécuriser le projet.

■ Si vous deviez donner 2 conseils à un confrère qui serait au début de la démarche quels seraient-ils ?

Je dirai que la mise en place d'un outil comme

OPEN TAB **doit s'inscrire dans un projet global** qui doit permettre de structurer l'activité commerciale. Et l'accompagnement est également un point important pour s'assurer que l'adhésion est totale.

■ Que voudriez-vous voir dans OPEN TAB & CRM MANAGER, demain ?

Une dimension sociale pour permettre les échanges entre ATC pour qu'ils se challengent d'une part, et d'autre part qu'ils **partagent de l'information afin de capitaliser sur les connaissances des uns et des autres**. Également, avoir la possibilité de **proposer de manière pertinente des articles connexes pour permettre de faire de la vente additionnelle** ou bien des articles saisonniers. Exemple : un client achète pas mal de clous en février, l'ATC a l'information sous forme d'alerte directement sur sa tablette au moment où il en a besoin. Notre concurrent Hilti par exemple met à disposition de ses ATC, une pré-liste d'articles par typologie de client.

On est là dans la notion de Big Data, **comment traiter et exploiter les données dont on dispose pour être force de proposition avec nos ATC et leur permettre d'être meilleurs sur le terrain ?**

Jean-Marc JOYEUX

Responsable de la transformation digitale
Groupe Doras

*Propos recueillis par N. HAYS
Chargée de Marketing DL Négoce
Juin 2018*