5 200

Secodi

OBJECTIFS

Rendre efficace la

performance commerciale

ET

Améliorer le **parcours client**

POUR

Vendre des pièces détachées



SYNTHÈSE DES IDÉES ÉMISES

Réorganiser les équipes
des commerciaux itinérants
et sédentaires

Développer un CRM
accessible aux directeurs, aux
managers commerciaux, et les
2 types de commerciaux

Changer complètement
de **marché**

Secodi

ANALYSE PESTEL

POLITIQUE

⊕

- Politique publique de **soutien à la transformation numérique** des entreprises

⊖

- Réglementation européenne sur la **protection des données** (RGPD)
- Contexte géopolitique influant sur les **chaînes d'approvisionnement**

ÉCONOMIQUE

⊕

- **Marché du CRM en forte croissance**, avec des offres compétitives adaptées aux PME

⊖

- **Inflation des coûts des équipements technologiques**
- **Pression économique** générale sur les marges dans l'industrie

SOCIOCULTUREL

⊕

- Les jeunes générations **recherchent des outils numériques** modernes et plus de flexibilité
- Tensions sur le marché de l'emploi commercial

⊖

- **Vieillissement de la population active dans l'industrie.**

TECHNOLOGIQUE

⊕

- **Forte maturité des CRM** accessibles sur tablette

⊖

- Zones géographiques encore **mal couvertes par les réseaux**
- Évolution rapide des technologies > **risque d'obsolescence**

ÉCOLOGIQUE

⊖

- Pression sur la **gestion des déchets électroniques**

LÉGAL

⊕

- **Légalité des signatures électroniques** dans le cadre B2B (factures, devis, contrats) désormais bien établie.

⊖

- **Encadrement croissant de l'usage des logiciels cloud en lien avec des données sensibles** (notamment en cas de contrats publics ou de marchés à l'export)

SecoFlex
AVEC VOUS, SUR LE TERRAIN

ANALYSE SWOT

FORCES

- Une équipe commerciale aux **profils variés**
- **Présence forte sur le terrain** auprès de leurs clients
- **Expertise technique importante** sur les pièces détachées

MENACES

- **Réglementation européenne sur la protection des données (RGPD) qui s'endurcit**
- Évolution rapide des technologies > **risques d'obsolescence**
- Pression sur la **gestion des déchets électroniques**

OPPORTUNITÉS

- **Marché du CRM en forte croissance**
- **Légalité des signatures électroniques** dans le cadre B2B (factures, devis, contrats) désormais bien établie.
- Politique publique de **soutien à la transformation numérique** des entreprises

FAIBLESSES

- Organisation des forces de vente **"à l'ancienne"** (binôme sédentaire et itinérant)
- **Turn-over important** de l'équipe commerciale
- **Difficulté de communication** entre sédentaire et itinérant, division du management

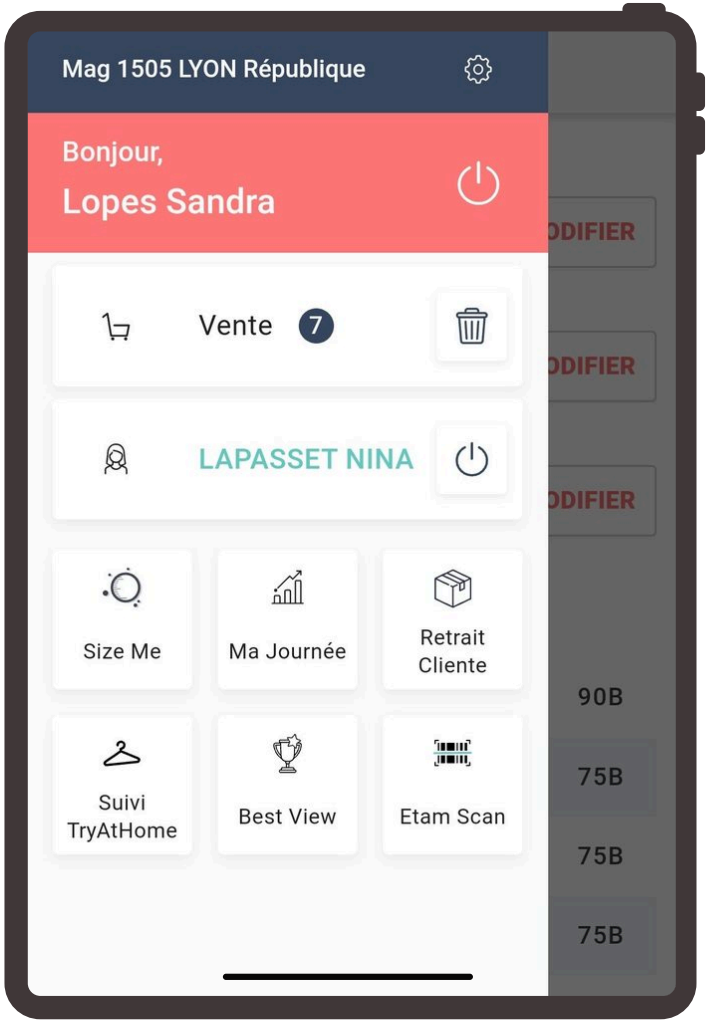
Secodi

Benchmark – **SecoFlex**

Etam

GEODIS

ÉCOUTER VOIR
OPTIQUE & AUDITION MUTUALISTES



Secodi



SecoFlex

AVEC VOUS, SUR LE TERRAIN

PROPOSITION DE VALEUR SecoFlex

Pour les **commerciaux itinérants** qui ont besoin de **gagner en autonomie, en réactivité et en confort de travail**, notre tablette **SecoFlex** est un outil mobile professionnel qui **simplifie la gestion client sur le terrain et améliore la performance commerciale**.



BUSINESS MODEL CANVAS

SecoFlex
AVEC VOUS, SUR LE TERRAIN

Partenaires clés

DSI/sous traitant : développement CRM
RH
DG
Manager

Activités clés

Reporting
Formation
DSI

Ressources clés

CRM
Tablettes
Formations
Capitalisation connaissances des commerciaux pour le CRM

Proposition de valeur

Améliorer la performance commerciale, augmenter le CA.

Efficacité, qualité et cohérence des informations, rapidité de gestion, faciliter le process

Relations avec les clients

Direction générale => achète
Managers => utilisateurs (suivi)
Commerciaux => utilisateurs

Canaux

En interne sur ordinateur et tablette (adapté à Secodi)
Formation générale

- commerciaux
- manager

Segmentation de clients

Commerciaux de Secodi/pièces détachées

Premiers adeptes : commerciaux à l'aise avec outils numériques

Structure de coût

Coûts fixes :

- Maintenance CRM

Coûts variables :

- achat de tablettes
- formations des commerciaux
- déploiement/développement du CRM

Flux de revenus

En améliorant la performance commerciale : augmentation du CA

SecoFlex Innovant ?



I ndispensable pour le terrain

N ouvelles solutions commerciales

N umériser le quotidien des forces de ventes

O ptimisation du temps et des performances

V ision client renforcée

A ccessible

T ransformation de la relation client

I ntelligente et Intuitive

O pérationnelle

N ouer plus de proximité avec chaque client

SecoFlex
AVEC VOUS, SUR LE TERRAIN

Connaître les utilisateurs **SecoFlex**



Mélanie Chevalier

Commerciale itinérante chez Secodi

"Ce que je veux, c'est un outil simple, rapide, qui me donne **tout sur mon client en un clic**."

UN MOT SUR MÉLANIE

Mélanie est une **commerciale expérimentée** qui gère un portefeuille clients. Elle travaille en binôme avec son commercial sédentaire. Pour **suivre ses clients**, elle procède sous format **Excel**.

IDENTITÉ

Age : 48 ans

Mariée

Angers

Bac + 3 - Commerce

OBJECTIFS/ATTENTES

- **développer son portefeuille client**
- avoir une **vision 360° des ses clients** (devis,...)
- améliorer la **satisfaction** de ses clients
- accéder rapidement à **l'historique du client**

FRUSTRATION

- appréhension du **changement** (nouvel outil, nouvelle méthode de travail)
- crainte d'une **surveillance excessive** via le CRM

LOISIRS

PHOTOGRAPHIE

VOYAGE

BUSINESS

LECTURE

OUTILS

Outlook ●●●●○○

Pack office (Excel,...) ●●●○○○

Catalogue ●●●●●●

COMMENT S'INFORMER/SE FORMER

Elle n'a **pas suivit de formation** depuis un moment.

Au travail, elle s'informe grâce à ses collègues et son supérieur, elle privilégie l'**échange en direct**.

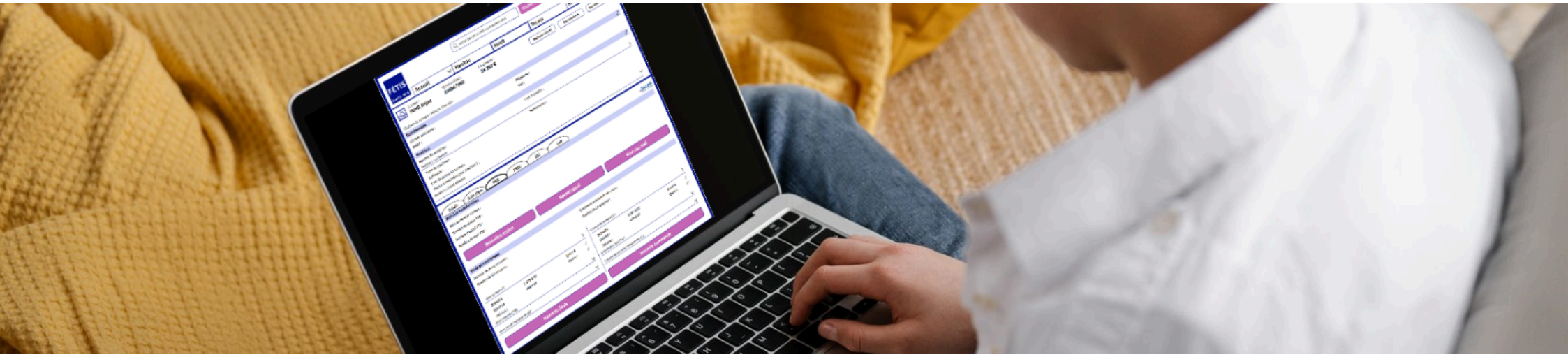
SecoFlex
AVEC VOUS, SUR LE TERRAIN

Convaincre les utilisateurs **SecoFlex**

2 étapes fondamentales pour mettre en place **SecoFlex**

- Managers
- Commerciaux

Réorganisation des missions des commerciaux par l'outil **SecoFlex**



SecoFlex
AVEC VOUS, SUR LE TERRAIN

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

- Vision 360° de toutes les activités du groupe, des clients et des commerciaux
- Tableau de suivi client et commercial
- Fiches clients : informations clients/activités commerciales
- CRM relié à l'espace client
- Création de commandes et de devis pour la division SECODI

CRÉATION DE DEVIS

- Création de devis en direct avec le client
- Envoi du devis
- Sélection des références produits
- Signature électronique des devis

FONCTIONNALITÉS SecoFlex

ESPACE CLIENT

- Informations clients et machines
- Section facturation / contact
- Catalogue de produits correspondant aux machines + commandes
- Suivi des commandes et des visites commerciales

VISUALISATION CATALOGUE PRODUIT

- Voir les produits et caractéristiques spécifiques SECODI en direct avec le client
- Lien du catalogue avec les devis pour réalisation
- Possibilité de rechercher les pièces adaptés aux machines du client

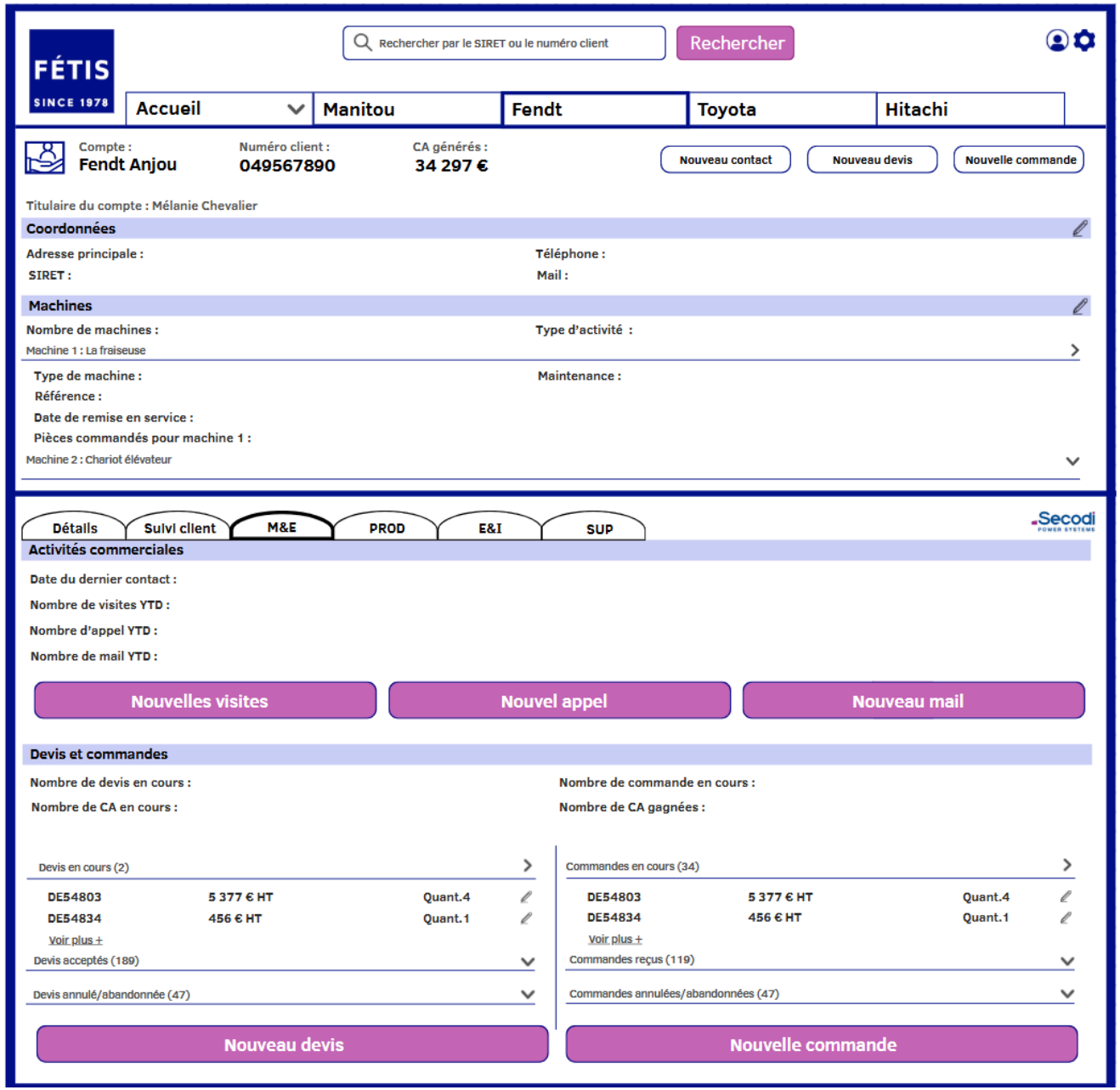
SecoFlex
AVEC VOUS, SUR LE TERRAIN

SecoFlex Interface



SecoFlex
AVEC VOUS, SUR LE TERRAIN

SecoFlex - focus CRM



Le CRM aide à booster la **productivité de 34% et les ventes de 29%.**

D'après le site Marketing-management en 2019

SecoFlex
AVEC VOUS, SUR LE TERRAIN



FAISABILITÉ **SecoFlex**

- Développement de l'outil en **interne par la DSI ou sous-traitant**

- **Collaboration** avec les commerciaux (centrée sur leurs besoins nets)

SecoFlex
AVEC VOUS, SUR LE TERRAIN

LA REGLEMENTATION SecoFlex

RGPD

- **Données accessibles** à tous les utilisateurs de l'entreprise FETIS
- **Consentement :** mails envoyés automatiquement aux clients dès que son adresse mail est créée sur le CRM
- **Sécurité des données internes**

NORMES TECHNIQUES

Authentification et réseau sécurisée

ARTICLE 88, LOI DE FINANCES 2016

Lutte contre la fraude à la TVA

MENTIONS LÉGALES ET CGV

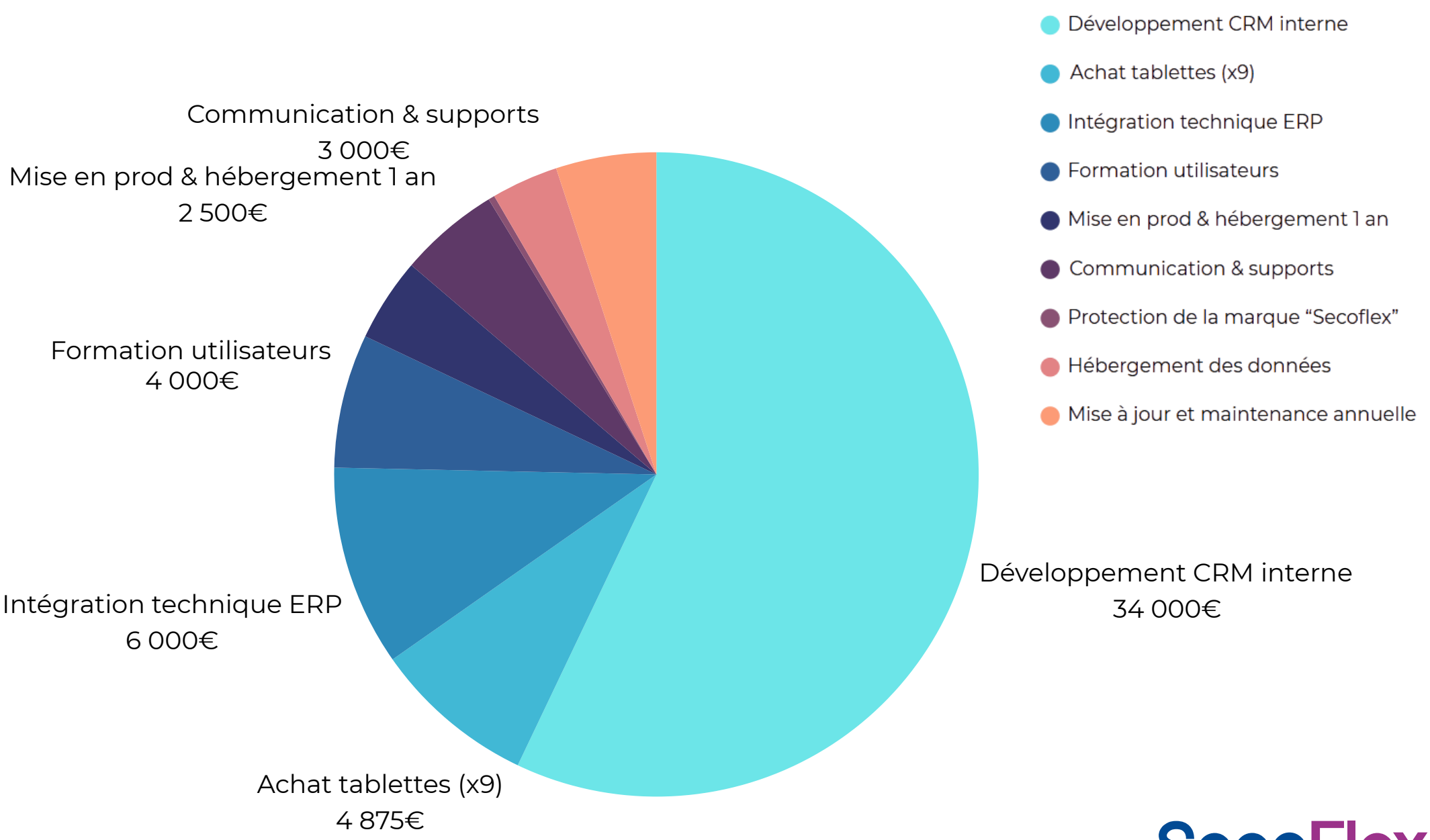
À intégrer dans la tablette

PROTECTION SECOFLEX

Renouvelable tous les 10 ans

SecoFlex
AVEC VOUS, SUR LE TERRAIN

Un projet à 59 565 €



SecoFlex
AVEC VOUS, SUR LE TERRAIN

Quels peuvent être nos alliers ?

RÉGION PAYS DE LA LOIRE

- **ACCÈS INNOVATION (AIDE)**
  - Siège social à Nantes
  - Innovation de processus
  - Subvention pouvant aller jusqu'à 50% du total des dépenses (plafond à 50 000 euros)

SecoFlex
AVEC VOUS, SUR LE TERRAIN

SecoFlex en 10 mots



SecoFlex
AVEC VOUS, SUR LE TERRAIN