

elflubrifiants



A Andersen
Consulting

SECTEUR
Pétrole

Pour faire face à un marché en pleine mutation, Elf Lubrifiants lance une nouvelle stratégie commerciale orientée CRM (Customer Relationship Management), avec la mise en place d'un centre d'appels. Basée sur CIC, le nouveau module de l'offre SAP CRM implémenté avec succès par Andersen Consulting, cette initiative se traduit par une réduction des coûts et une bonne satisfaction client.

mySAP.com

"Nous avons à peine terminé la mise en place de SAP R/3 début 1998, que l'évolution du marché nous obligeait à repenser complètement notre organisation commerciale," se rappelle Benoît André, Responsable de projets chez Elf Lubrifiants. Pour le leader du marché français des lubrifiants, il s'agit alors de faire face à une importante contraction, en volumes et en marges, des marchés automobiles européens. Principale cause : l'amélioration des technologies automobiles, qui supprime la première vidange et espace les suivantes. Principales conséquences : des cahiers des charges de plus en plus sophistiqués de la part des constructeurs et une concurrence beaucoup plus active. A cette contraction des marchés s'ajoutent des alliances et des fusions dans le secteur pétrolier (EXXON et Mobil, BP et Amoco, Totalfina et Elf, etc.), la concentration des fournisseurs et une mondialisation des clients.

Un centre d'appels pour restaurer la rentabilité

"Nous avons décidé, début 1999, de réviser notre organisation commerciale, pour réduire nos coûts et gagner en pertinence sur le marché," explique Benoît André. "Nous souhaitons ainsi consolider nos positions en Europe, orienter et renforcer notre activité vers des segments porteurs (par exemple, la première monte pour les lubrifiants automobiles) et surtout, restaurer la rentabilité de l'activité en France."



Le projet comprend une réorganisation de l'administration des ventes (regroupement des 4 directions régionales en une) et une réduction significative des forces de vente terrain. Pour compenser le risque d'une présence moindre auprès de ses clients et suite à une réflexion sur ses métiers de la vente, Elf Lubrifiants décide également de mettre en place, à Nantes, un centre d'appels chargé du traitement des commandes et des réclamations des clients. Ouverture prévue : mai 1999.

En février, Elf Lubrifiants rédige un cahier des charges et lance un appel d'offres auprès de différents intégrateurs. " Nous avons retenu Andersen Consulting, l'intégrateur de notre précédent projet SAP R/3, certes pour sa maîtrise de l'environnement SAP (notre back-office), mais aussi pour son professionnalisme, sa méthodologie rigoureuse et éprouvée de gestion des projets, basée sur le transfert de compétences. " Assistée d'Andersen Consulting, l'équipe projet interne se lance à la recherche des outils et logiciels de son centre d'appels.

Le module CIC de SAP CRM retenu pour son intégration au back-office

Rapidement, le choix se porte sur Lucent pour la couche PABX et sur l'offre de Genesys pour la couche CTI (Couplage téléphonie/informatique). Côté logiciel, différents outils concurrents sont comparés, dont la nouvelle offre CIC (Customer Interactive Center) de SAP, qui vient à peine de sortir. " CIC n'était certes ni le plus beau, ni le plus abouti, car encore très jeune, "avoue Benoît André. " Mais nous l'avons retenu car nous avons fait le choix de l'intégration totale entre front-office et back-office, balayant ainsi tous les problèmes qu'une autre solution aurait générés : nécessité d'une base de données intermédiaire, problèmes pour l'alimenter, développement d'interfaces, soucis de cohérence et d'intégrité. Et CIC

nous offre en outre les fonctionnalités essentielles dont nous avons besoin : un routage intelligent des appels vers le télé-acteur le plus compétent, l'affichage devant ce dernier, au moment ou il décroche, de la fiche client issue du back-office, et un accès personnalisé aux transactions SAP R/3 selon son profil, afin qu'il puisse passer directement une commande, par exemple. "

L'acquisition de CIC s'effectue en avril 1999. C'est donc sans lui que l'activité du centre d'appel démarre en mai. Les 16 télé-acteurs (encadrés par 2 superviseurs) effectuent leurs opérations à la main. Dans le même temps, Elf Lubrifiants réalise avec l'assistance d'Andersen Consulting, un montée de version de la 3.0 de R/3 vers la 4.5 afin de supporter le module CIC. C'est cette nouvelle version qui alimente aujourd'hui l'application spécifique d'aide à la vente d'Elf Lubrifiants: Cassiopée. Suit l'implémentation de CIC, de juin à octobre 1999.

Un intégrateur qui sait anticiper, Andersen Consulting

" Nous avons respecté les délais et le budget de notre projet grâce à 4 facteurs de succès, " poursuit Benoît André. " Un cahier des charges solide traduisant une réflexion approfondie des utilisateurs, doublé d'un plan d'assurance qualité ; le choix de l'intégration front-office, back-office ; des utilisateurs et des superviseurs très motivés ; et Andersen Consulting qui a investigué auprès de SAP pour l'offre CIC, et qui a su anticiper notre choix en formant ses consultants à CIC afin qu'ils soient opérationnels à temps."

Après 5 mois d'activité "sans", les télé-acteurs ont adopté le module CIC avec enthousiasme, pour sa facilité

d'utilisation, les automatismes et la puissance offerts. " Passé le premier effet de surprise, les clients l'ont immédiatement adopté. Nous n'en avons perdu aucun ! Ils disposent désormais d'un numéro unique pour passer leurs commandes, faire une réclamation ou obtenir un simple renseignement. Ils associent ce centre d'appels à un fort professionnalisme et apprécient la qualité de services offerte. "

La qualité de services pour fidéliser les clients

Autre avantage du centre d'appels : la forte réduction des coûts commerciaux. Une visite téléphonique pour prendre une commande coûte 10 fois moins chère qu'une visite terrain. "Pour nous, visiter les clients est synonyme de fidélisation, néanmoins nous découvrons avec CIC qu'il est possible aussi de les fidéliser par la qualité des services : une grande disponibilité du centre d'appels, des télé-acteurs avec des porte-feuilles de clients qu'ils connaissent bien, et surtout, en back-office, une bonne organisation commerciale et une logistique optimisée et structurée. C'est ce que SAP R/3 et CIC nous confèrent ! " Et Benoît André de conclure : " A l'heure du rapprochement de Totalfina et de Elf, ce centre d'appels évolutif qui préfigure une stratégie de CRM bien adaptée aux attentes du marché, jouera certainement un important rôle de pilote. "

Architecture technique

- **Modules Front-Office (SAP CRM): CIC**
- **Modules Back-Office (SAP R/3) : Fi, CO, MM, SD, PP.**
- **Nombre d'utilisateurs : 40**
- **Serveurs : Digital sous Unix**
- **Postes Clients : Compaq**
- **Bases de données : Oracle 8**

SAP Siege : 57/59 Boulevard Malesherbes, 75008 Paris
Tél : 01 55 30 20 00 - Fax : 01 55 30 20 01
Internet : <http://www.sap.com/france>

SAP Formation : 10/12, Avenue des Olympiades 94132 Fontenay-sous-Bois Cedex
Tél : 01 49 74 45 17 - Fax : 01 49 74 45 20

SAP Lyon : Cité internationale, 62 Quai Charles de Gaulle, 69006 Lyon
Tél : 04 72 69 88 30 - Fax : 04 72 69 88 31

