



Microsoft Dynamics CRM

Microsoft Dynamics CRM offre un support à la vente offline à Engicon Group

“Les collaborateurs se sont adaptés très rapidement. Le CRM est également intégré à 100% dans Outlook, l’univers où évolue l’équipe commerciale.”

Kurt Lommens, ICT manager chez Engicon Group



Depuis des années, le spécialiste des constructions en acier Engicon Group fait confiance à Microsoft Dynamics AX. Mais pour l’équipe commerciale, ce programme d’ERP n’offrait pas de support adapté offline. Bro Consulting, qui fait partie du groupe Ad Ultima, a proposé Microsoft Dynamics CRM pour compléter de façon idéale l’environnement logiciel stratégique de l’organisation. Après un lancement réussi, Bro Consulting poursuivra le déploiement d’une riche palette de fonctionnalités, parmi lesquelles la vente et le marketing.

Engicon Group se compose d’Engicon NV et de G&G International nv, deux sociétés sœurs. Engicon NV est installée à Harelbeke. Sous le nom de Geldof, elle propose des projets industriels totaux pour le stockage, la manutention et le traitement de matériaux solides, de liquides et de gaz. On songe ici, par exemple, aux énormes réservoirs sous pression pour des raffineries, aux installations de biomasse pour des centrales électriques ou encore aux immenses cuves destinées au stockage d’hydrocarbures. Pour la réalisation de ces projets, Geldof utilise ses propres installations de Harelbeke. Sa situation le long de la Leie lui permet d’acheminer des constructions imposantes jusqu’au chantier.

G&G International se consacre à d’autres types de projets, de plus grande envergure encore. Située à Willebroek, l’entreprise déploie ses activités à l’échelle mondiale en tant que fabricant de réservoirs sous pression, fondations pour parcs éoliens off-shore, et constructions métalliques complexes. Le site possède d’excellentes liaisons avec plusieurs ports internationaux ce qui lui permet d’acheminer, depuis ses installations, des

Aperçu

pays: Belgique
secteur: Acier

Profil

Engicon Group est spécialisé dans la conception, la production et l'installation de constructions métalliques sur mesure. L'entreprise est implantée à Harelbeke (Engicon NV) et à Willebroek (G&G International nv).

Le défi

Avec Microsoft Dynamics CRM, Engicon Group souhaitait avant tout donner à son équipe commerciale la possibilité de consulter des données AX offline.

La solution

La première étape a consisté à déployer la fonctionnalité de base de Microsoft Dynamics CRM, en mettant l'accent sur la synchronisation des contacts et le suivi des leads, des opportunités et des projets. Au cours de la deuxième étape, Bro Consulting transférera le pipeline Vente vers les normes de CRM ; l'application apportera aussi un soutien aux activités de marketing.

Les avantages

- L'équipe commerciale peut consulter à tout moment les données AX offline, ce qui lui confère plus d'efficacité et d'autonomie dans son travail.
- Les Internal Sales Coordinators ne devront plus effectuer des travaux d'appui.
- Sales et marketing auront accès à un éventail étendu de fonctions CRM.
- Intégration transparente entre Microsoft Dynamics CRM et Microsoft Dynamics AX, le groupe Ad Ultima servant d'interlocuteur central.



équipements pouvant atteindre 150 mètres de long et peser jusqu'à 2.000 tonnes. "Les principaux clients de notre groupe sont de grands bureaux d'étude chargés, notamment, de la construction de raffineries ou encore des clients directs prestigieux comme Exxon et Shell. Nous travaillons à l'échelle mondiale, mais nos activités sont surtout concentrées en Europe", ajoute Kurt Lommens, ICT-manager chez Engicon Group.

Le CRM comme élément du 'core software stack'

Au sein d'Engicon Group, Microsoft Dynamics AX constitue le noyau de ce que

l'on appelle la "core software stack", un 'pilier logiciel essentiel' qui consolide et intègre tous les logiciels administratifs stratégiques. "A la base de ce pilier se trouve notre logiciel d'ingénierie, intégré à nos programmes de gestion du cycle de vie des produits (Product Lifecycle Management - PLM) et de gestion des données des produits (Product Data Management - PDM). Ce logiciel alimente à son tour le système ERP, Microsoft Dynamics AX. Enfin, pour l'exploitation des données, nous utilisons Microsoft Sharepoint", explique Kurt Lommens.

Bien qu'Engicon Group soit extrêmement satisfait de Microsoft Dynamics AX, l'équipe commerciale restait sur sa faim. "Microsoft Dynamics AX est un programme online, qui vous oblige à vous connecter au serveur pour accéder aux données. Pour nos vendeurs, souvent sur la route, travailler en ligne n'est évidemment pas l'idéal. Qui plus est, dans les pays exotiques où nous sommes amenés à nous rendre, les tarifs de roaming sont prohibitifs", précise Kurt Lommens.

Autrefois les vendeurs faisaient surtout appel à l'équipe ISC (Internal Sales Coordinators) lorsqu'ils avaient besoin d'aide, et cela en utilisant tout simplement Outlook. La fonction 'tâches' leur permettait de relier des données à l'ERP, mais de manière totalement déstructurée. Pour améliorer l'autonomie des vendeurs et alléger le travail de l'équipe ISC, Engicon Group a décidé de mettre en œuvre - sein du core software stack - Microsoft Dynamics CRM, en plus de Microsoft Dynamics AX.

Bro Consulting : spécialiste du CRM au sein du groupe Ad Ultima

Le but premier de cette mise en œuvre était donc de mettre à la disposition de l'équipe commerciale les données AX nécessaires, via le CRM, sans obliger les vendeurs à se connecter - donc, en mode offline. Mais Microsoft Dynamics CRM offre aussi aux collaborateurs des fonctionnalités CRM bien plus étendues que dans l'ERP.

Engicon Group a confié l'implémentation de cette extension au groupe Ad Ultima, partenaire Microsoft qui avait déjà installé Microsoft Dynamics AX dans l'organisation. Bro Consulting, spécialiste du CRM racheté par le groupe Ad Ultima au milieu de l'année dernière, a réalisé la mise en œuvre. "Le choix de Microsoft Dynamics CRM a été dicté en partie par la présence de tous les 'connecteurs' nécessaires au sein de notre environnement ERP. Pour nous, il était indispensable de pouvoir garantir une bonne intégration et une parfaite synchronisation des données entre les deux applications", explique Kurt Lommens en justifiant son choix. "Pour garantir une interface impeccable et éviter toute discussion entre les parties concernées, nous avons désigné le groupe Ad Ultima Group comme interlocuteur central.



Kurt Lommens, ICT manager bij Engicon Group

Plus d'informations sur Engicon Group?

www.geldolf.be

www.ggi.be



Engicon
group

Plus d'informations sur les produits et solutions de Ad Ultima Group?

www.adultimagroup.com

+32 (0)56 74 07 40

info@adultimagroup.com

 **AdUltima**
improving business solutions

Evidemment, l'expertise de Bro Consulting en matière de CRM a été la bienvenue !”

Un périmètre limité pour commencer

Engicon Group a d'abord introduit un ensemble limité de fonctionnalités, axées d'une part sur la synchronisation de tous les contacts et d'autre part, sur le suivi des leads, des opportunités et des projets. “Nous avons préféré commencer en limitant notre périmètre opérationnel plutôt que risquer de nous perdre dans les méandres des multiples fonctions qu'offre le programme”, indique Kurt Lommens.

Dans cette mise en œuvre, la base du CRM se présente sous la forme d'un service partagé ('shared service'), comme les autres éléments du core software stack au service d'Engicon et de G&G International. Aujourd'hui, 8 personnes de l'organisation travaillent avec Microsoft Dynamics CRM. Depuis qu'ils disposent de cet outil, les vendeurs peuvent travailler rapidement et facilement, soit via l'interface web, soit offline via Outlook. Dès qu'une connexion est établie, la synchronisation avec AX est exécutée, de sorte que les données clients et autres données AX sont toujours à jour dans le CRM. “Les collaborateurs se sont très vite adaptés. Le CRM est totalement intégré à Outlook, l'univers dans lequel évolue l'équipe commerciale”, souligne Kurt Lommens. “Qui plus est, l'équipe ISC, autrefois très occupée par la saisie des données fournies par les vendeurs, peut aujourd'hui se consacrer au contrôle et à la qualité des données.”

Elargissement au marketing et à d'autres fonctionnalités commerciales

Au cours d'une prochaine phase, Engicon Group et Bro Consulting souhaitent appliquer les normes CRM au pipeline 'sales'. L'organisation soutiendra ensuite des activités de marketing comme les mailings, les campagnes de marketing, etc. à l'aide de Microsoft Dynamics CRM.

“Ici aussi, nous voulons procéder par étapes. Nous disposons à présent d'une base solide, à partir de laquelle nous pouvons aller de l'avant en toute sérénité”, conclut Kurt Lommens. “Aujourd'hui, nous migrons également vers Microsoft Dynamics AX 2012. Ensuite, nous passerons à Sharepoint 2013. Pour disposer du même Metro Look dans le CRM, nous devons effectuer une mise à niveau vers la dernière version du CRM. Mais comme nous conservons autant que possible le standard de l'application, nous sommes confiants dans cette évolution, qui se déroulera sans problème.”

