



SAP C4C : Vision client à 360° pour Centigon

Picture Credit | Customer Name, City, State/Country. Used with permission.



Introduction

Entreprise

Contexte

Pourquoi SAP

Implémentation

Solution

Bénéfices

Projections futures

Entreprise

Centigon France

Secteur

Industriel

Produits & Services

Solutions de blindage pour les véhicules : transport de VIP ; transport de fonds ; véhicules de Police & Défense.

Web Site

www.caratsecurity.com/regional/fr.php

SAP® Solutions

SAP Cloud for Customer - C4C

Partenaire

PASàPAS - Extensi



Acteur majeur des solutions de blindage pour les véhicules, Centigon France s'est appuyé en toute confiance sur l'accompagnement expert de PASàPAS et d'Extensi pour assurer le succès de la mise en place de sa solution CRM SAP Cloud for Customer - C4C. Aujourd'hui dotée d'une vision client à 360°, l'entreprise a durablement renforcé le suivi performant, la coordination, le reporting et le pilotage de son activité commerciale. Centigon France peut se projeter en toute sérénité vers sa croissance future.

Introduction

Entreprise

Contexte

Pourquoi SAP

Implémentation

Solution

Bénéfices

Projections futures

La référence pour les solutions de blindage

Filiale française de Centigon Security Group, Centigon France est l'héritier d'une expertise en blindage de véhicules née il y a près de soixante-dix ans au cœur de la Bretagne. C'est à Lamballe que l'aventure industrielle a commencé, avec la création en 1948 par Fernand Labbé d'une carrosserie. Dans les années 1960, l'entreprise se spécialise dans la carrosserie de camions de déménagement et poursuit sa diversification la décennie suivante, avec les véhicules de transport de fonds et les voitures blindées.

L'entreprise connut à partir de la fin des années 1990 plusieurs changements d'actionnaires, avant d'adopter le nom de Centigon en 2005 puis d'intégrer le groupe Carat Security Group en 2010. En 2016, le groupe capitalise sur la notoriété de sa marque phare en devenant Centigon Security Group. Berceau de Centigon France, Lamballe abrite toujours le siège de l'entité française et un site de production, soit 170 collaborateurs dans les Côtes-d'Armor.

À l'échelle internationale, le groupe fédère 500 collaborateurs sur 5 sites de production, dont 4 usines en Amérique.

Le groupe dispose d'un bureau d'études et d'un laboratoire balistique intégré, effectuant chaque année plus de 2 500 tirs et tests balistiques sur des matériaux et composants de blindage (acier, aluminium, titane, matériaux composites, fibres et vitrages multicouches feuilletés).

Centigon France a réalisé 30 M€ de chiffre d'affaires en 2015 (80 M€ pour le groupe).

Chaque année, Centigon fabrique 1 300 véhicules blindés, dont plus de 300 unités produites en Bretagne en 2014.

Centigon développe une large gamme de solutions : véhicules gouvernementaux (dont ceux de près de 50 chefs d'état) et transport de personnalités (VIP, gamme luxe) ; transport de fonds ; véhicules de police / défense (transport de troupes, véhicules d'intervention rapide, camions anti-émeute).



Introduction

Entreprise

Contexte

Pourquoi SAP

Implémentation

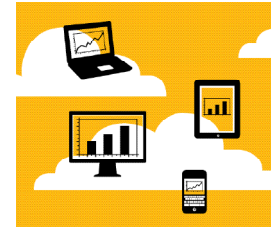
Solution

Bénéfices

Projections futures

Renforcer l'efficacité de la relation client

Comme toutes les entités de Centigon Security Group sur le périmètre international, Centigon France est équipée de longue date d'un ERP SAP. La filiale française disposait en parallèle d'un outil de gestion de la relation client souffrant d'une certaine obsolescence, et par conséquent sous-utilisé. Au début de l'année 2014, c'est sur la base de ce constat qu'une réflexion a été conduite, visant à doter les équipes commerciales d'une nouvelle solution CRM plus performante, en phase avec les besoins métier et avec les spécificités de l'entreprise, comme l'explique Adeline Gautier, Responsable Support Commercial & Marketing de Centigon France : « L'objectif était d'équiper notre force commerciale (soit une dizaine de personnes) d'un outil permettant de renseigner et de gérer plus efficacement les flux d'informations liés à nos clients et prospects : historiques de commandes, relances, chiffre d'affaires, suivi des opportunités... En parallèle, l'entreprise avait la volonté stratégique de renforcer la traçabilité, la coordination, l'analyse et le pilotage de l'activité commerciale.



Il s'agissait notamment de donner à notre Direction Générale une meilleure visibilité des actions commerciales réalisées et des potentialités de business ».

Centigon France souhaitait s'orienter de préférence vers une solution en mode Cloud, offrant toutes les garanties d'évolutivité et autorisant un déploiement plus rapide et plus simple, dans un cadre budgétaire maîtrisé ; avec la possibilité, en fonction de l'évolution des besoins métier, d'une interconnexion ultérieure à l'ERP.



Introduction

Entreprise

Contexte

Porquoi SAP

Implémentation

Solution

Bénéfices

Projections futures

La solution adéquate

Au cours du premier semestre 2014, Centigon France a approfondi sa réflexion en lançant un état des lieux des différentes solutions de gestion de la relation client disponibles sur le marché.

« Ce travail a été mené par la Direction Commerciale en étroite collaboration avec la Direction des Systèmes d'Information.

Les équipes informatiques internes qui avaient participé à la mise en place de l'ERP avaient à ce titre une bonne connaissance des solutions de gestion de la relation client développées par SAP ; les performances avérées de notre système d'information basé sur SAP renforçant notre sentiment positif vis-à-vis de l'Éditeur.

Par conséquent, la solution CRM SAP Cloud for Customer (C4C) a rapidement cristallisé notre intérêt ».

Les utilisateurs ont été associés très en amont à la réflexion et à l'élaboration du cahier des charges. « Il était essentiel à nos yeux d'élaborer la mise en place de notre future solution CRM dans une logique de co-construction entre le commerce et l'IT, en faisant des key-users des acteurs majeurs du projet. En nous nourrissant du contexte antérieur, nous voulions nous donner toutes les chances de réussir ; avec en filigrane le désir de ne rien imposer aux utilisateurs mais plutôt d'emporter leur adhésion en mettant l'accent sur les bénéfices attendus en termes d'amélioration des performances ».

“Capitalisant sur le haut degré de satisfaction que nous apporte notre ERP SAP depuis de nombreuses années, nous avons en toute cohérence opter pour la solution CRM SAP C4C, rapide à mettre en œuvre et bien dimensionnée en termes de licensing.”

Adeline Gautier, Responsable Support Commercial & Marketing de Centigon France.



Introduction

Entreprise

Contexte

Pourquoi SAP

Implementation

Solution

Bénéfices

Projections futures

En toute confiance

La décision d'opter pour la solution SAP C4C a été confortée dans le cadre d'échanges avec PASàPAS et son partenaire Extensi, société de conseil spécialisée dans l'intégration des solutions SAP CRM. Centigon France avait une antériorité de collaboration avec PASàPAS, en charge du support et de la TMA de l'ERP SAP de l'entreprise depuis plusieurs années. « En avril 2014, nous avons assisté à une journée d'information organisée conjointement par PASàPAS et Extensi, sur une double thématique SAP Support & CRM - C4C. Je dirais que le timing était parfait ! Cet événement correspondait en effet « pile » à la réflexion que nous étions en train de mener sur la recherche d'une nouvelle solution CRM. La « démo » interactive présentée par PASàPAS et Extensi faisait totalement écho à nos attentes. La qualité des échanges avec les experts animant cette réunion et les réponses pertinentes apportées à nos questions ont également grandement contribué à nous convaincre que SAP C4C était la solution idoine ». À l'issue de cette première présentation, Centigon

a décidé en toute confiance d'aller de l'avant avec ses deux partenaires. « PASàPAS et Extensi ont organisé dans la foulée deux nouvelles présentations de l'outil devant le Directeur Commercial puis pour le Directeur Général. Dans une démarche de transparence, les key-users ont naturellement été conviés à la présentation faite à la Direction Commerciale. Impliqués dans la réflexion depuis la genèse du projet, il était essentiel de recueillir directement leur ressenti quant à la pertinence de l'outil. Les retours positifs émanant des futurs utilisateurs ont alimenté une dynamique de réassurance sur la suite du projet ».



Introduction

Entreprise

Contexte

Pourquoi SAP

Implémentation

Solution

Bénéfices

Projections futures

Une efficacité plurielle



Après l'étape de licensing conduite efficacement par PASàPAS grâce à son statut de MasterVar SAP, le projet d'intégration a été pris en charge par Extensi dans sa phase opérationnelle. « Il convient de souligner le haut niveau de compétence sur la solution SAP C4C dont les consultants d'Extensi ont fait preuve à chaque étape de la mise en œuvre. La configuration de l'outil s'est déroulée durant le dernier trimestre 2014. À l'issue de la phase de tests réalisée en janvier 2015, la formation des utilisateurs a été programmée dès le début du mois de février. À cette occasion, les utilisateurs ont apprécié l'expertise et la disponibilité de notre partenaire Extensi ». Cette formation a été élaborée en prenant en compte les spécificités du métier et l'entreprise.

Elle a été organisée en deux groupes de 5 personnes, afin de privilégier les échanges concrets et les réponses spécifiques aux attentes exprimées par chacun des utilisateurs. L'approche individualisée et les applications pratiques (basées sur des données réelles saisies au préalable) ont facilité l'appropriation immédiate de l'outil par les key-users. L'équipe commerciale pouvait ainsi aisément se projeter dans des situations très proches de l'univers professionnel. Parallèlement aux qualités intrinsèques de SAP C4C, ce climat de confiance mutuelle entre Centigon France, PASàPAS et Extensi a été l'un des facteurs clefs du succès de la mise en place de l'outil CRM.

“Avec PASàPAS et Extensi, nous avons le sentiment d'avoir œuvré sur un pied d'égalité, en bénéficiant de toute l'attention de nos partenaires et de leur expertise 100 % SAP pour réussir notre projet CRM.”

Adeline Gautier, Responsable Support Commercial & Marketing de Centigon France.



Introduction

Entreprise

Contexte

Pourquoi SAP

Implémentation

Solution

Bénéfices

Projections futures

Une vision client à 360°

Un an après la mise en place de SAP C4C, la solution a prouvé toute sa pertinence sur son périmètre opérationnel initial. « Nous constatons une appropriation pérenne de l'outil par l'équipe commerciale. Parmi les fonctionnalités plébiscitées par les utilisateurs, je citerais en particulier le lien Outlook / CRM, qui permet d'archiver aisément un mail important ».

L'outil CRM a permis à Centigon France de se doter d'une base de données centralisée, fiable et facilement exploitable. Le partage d'informations entre les commerciaux est plus fluide, avec à la clef une collaboration renforcée et un meilleur suivi des clients et des prospects.

La production de rapports a aussi gagné en qualité, avec une rapidité de traitement et une clarté de restitution : « Les rapports hebdomadaires ont dorénavant une structure identique qui favorise l'analyse comparative et la traçabilité. Cela donne à notre Direction davantage de visibilité sur l'activité réalisée par les commerciaux et sur le prévisionnel ».

Si la faculté d'interconnexion de l'ERP SAP avec SAP C4C n'a pas été intégrée à la démarche initiale, cette intégration naturelle et complète des outils du même éditeur a néanmoins été envisagée comme une potentialité ultérieure. « C'est une option susceptible d'être intéressante en termes de synergies, en fonction de l'évolution de nos besoins, de nos process et de nos choix technologiques ». Les impératifs de sécurité liés à l'hébergement des données avaient fait l'objet d'une attention particulière en amont du choix de la solution. Sur ce point crucial, la première année d'exploitation de l'outil Cloud CRM a apporté à Centigon France toutes les garanties.



Introduction

Entreprise

Contexte

Pourquoi SAP

Implémentation

Solution

Bénéfices

Projections futures

Un gisement de performance

Centigon France concentre aujourd'hui ses réflexions sur la prochaine exploitation de certaines fonctionnalités déjà installées et sur lesquelles les équipes ont été préalablement formées. « Au regard de la formidable puissance de l'outil, nous avons fait le choix de ne pas activer immédiatement la totalité du scope de la solution, afin de nous concentrer sur les fonctionnalités considérées comme les plus essentielles pour le métier. Aujourd'hui, nous affichons l'objectif de tirer parti des fonctionnalités de marketing et de communication ciblée (génération de newsletters, e-mailings) disponibles dans le CRM. Cela correspond à une évolution de notre culture d'entreprise, qui jusqu'à présent prônait une certaine discrétion, inhérente à notre secteur d'activité et à la typologie de nos clients ». L'entreprise étudie aussi l'éventualité d'ajouter des briques fonctionnelles supplémentaires liées aux besoins métier, notamment en matière de support commercial.

Grâce aux performances de SAP C4C et à l'accompagnement expert d'un tandem de confiance, Centigon France est blindé pour le futur !



© 2016 SAP AG ou société affiliée SAP. Tous droits réservés.

Toute reproduction ou communication de la présente publication, même partielle, par quelque procédé et à quelque fin que ce soit, est interdite sans l'autorisation expresse et préalable de SAP AG. Les informations contenues dans ce document peuvent être modifiées par SAP AG sans préavis.

Certains logiciels commercialisés par SAP AG et ses distributeurs contiennent des composants logiciels qui sont la propriété d'éditeurs tiers. Les spécifications des produits peuvent varier d'un pays à l'autre. Elles sont fournies par SAP AG et ses filiales (« Groupe SAP ») uniquement à titre informatif, sans engagement ni garantie d'aucune sorte. Le Groupe SAP ne pourra en aucun cas être tenu responsable des erreurs ou omissions relatives à ces informations. Les seules garanties fournies pour les produits et les services du Groupe SAP sont celles énoncées expressément à titre de garantie accompagnant, le cas échéant, lesdits produits et services. Aucune des informations contenues dans ce document ne saurait constituer une garantie supplémentaire.

SAP et tous les autres produits et services SAP mentionnés dans ce document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques commerciales ou des marques déposées de SAP AG en Allemagne ainsi que dans d'autres pays.

Pour plus d'informations sur les marques déposées, voir <http://www.sap.com/france/aboutsap/legal/copyright.epx>.



The Best-Run Businesses Run SAP™