

DONNE LA PAROLE À SES CLIENTS

CARUELLE



UN ESPACE DE SELF-SERVICES À LA DISPOSITION DES CONCESSIONNAIRES

FLUIDIFIER LES VENTES DE PIÈCES DÉTACHÉES À TRAVERS UN SITE E-COMMERCE BTOB

«La fiabilité du système mis en place nous a ainsi permis d'augmenter la qualité de service auprès de l'ensemble de nos concessionnaires tout en absorbant la croissance du volume de commandes.»

Jean-Louis SENOTIER
 Directeur Informatique chez CARUELLE NICOLAS

LES SOLUTIONS MISES EN PLACE

e-Commerce



LA SOCIÉTÉ CARUELLE

Issue de la fusion de 3 grands spécialistes de la pulvérisation agricole, CARUELLE, NICOLAS et THOMAS tous fabricants de machines, la société CARUELLE NICOLAS est aujourd'hui l'un des leaders français de la pulvérisation agricole, arboricole et viticole, avec un chiffre d'affaires de plus de 18 millions d'euros. CARUELLE NICOLAS conçoit et fabrique une large gamme de pulvérisateurs de toute taille, optimisés afin de respecter l'environnement. CARUELLE NICOLAS s'appuie sur un réseau de plus de 300 concessionnaires en Europe et en Afrique pour la commercialisation et la maintenance des équipements.

LA PROBLÉMATIQUE

Afin de faciliter la prise de commande des pièces détachées en tout lieu et à tout instant, CARUELLE NICOLAS a mis en place un site e-commerce BtoB piloté avec ISOTOOLS et couplé au logiciel de gestion commerciale Dynamics AX.

LA RÉPONSE

Un guichet unique de self services dédié aux pièces détachées et à la maintenance des pulvérisateurs agricoles.

Le site e-commerce BtoB a été pensé comme un véritable espace de self-services mis à la disposition de chaque concessionnaire pour l'ensemble des actions à mener vis à vis de ses clients agriculteurs :

- Une base documentaire permet de consulter et télécharger plus de 2000 guides de référence de machines, avec notamment les éclatés techniques.
- Le catalogue en ligne des pièces détachées regroupe plus de 10 000 références, pour lesquelles les informations de stock sont actualisées en permanence.
- La prise de commande peut être initiée de diverses manières et notamment par reprise d'un panier enregistré, par saisie rapide ou par recherche dans le catalogue.
- Les actualités produit, les informations et argumentaires commerciaux sont diffusés en ligne pour tenir les concessionnaires à jour des nouveautés.

Disponible en français et en anglais, le site e-commerce totalise plus de 15 000 commandes annuelles, soit près de 95% des commandes de pièces détachées.



Les divers types de commande sont pris en compte

Afin de s'inscrire au plus près des processus des clients concessionnaires, les divers types de commande de pièces détachées sont pris en compte : commandes annuelles ou mensuelles, commandes de dépannage, commandes sous garantie.

Les concessionnaires sont ainsi en mesure de réapprovisionner leurs stocks de pièces de rechange tout en bénéficiant des conditions commerciales associées en tarif et en délai de livraison.

Vers une prise en compte globale du Service Après-Vente

Afin de prolonger les fonctions du site e-commerce BtoB en place et de fournir plus de conseils auprès des concessionnaires, CARUELLE NICOLAS envisage d'y associer les informations liées au parc machine des clients :

- La déclaration de livraison d'une machine à un client agriculteur.
- La commande sous garantie en liaison avec une machine identifiée.

Par ailleurs, l'accès en temps réel aux suivis de livraison des commandes devrait permettre d'augmenter le niveau de service auprès des concessionnaires.

LES BÉNÉFICES

Mise à jour automatique du catalogue de 10 000 références à partir des données de la gestion commerciale. Consultation en ligne du stock disponible.

Remontées automatiques des commandes vers la gestion commerciale.

«Grâce au site e-commerce BtoB piloté avec Isotools, nous avons été capables d'intégrer totalement et de maîtriser la gestion des flux d'informations associés aux commandes de pièces détachées, depuis et vers l'ERP Dynamics AX.

Ces commandes représentent déjà près de 15% de notre chiffre d'affaires et un volume qui s'accroît avec l'extension de notre réseau de concessionnaires à l'international...»

Jean-Louis SENOTIER
Directeur Informatique



Caruelle



Témoignage client Visiativ CARUELLE

 visiativ

Pour plus d'informations : www.experience-numerique.com - www.visiativ.com - +33(0) 4 78 87 29 29