

Objectif :

- Automatiser le processus de « conception à la commande » (« Engineer-to-order ») d'American Power Conversion (APC)
- Réduire le délai d'élaboration des propositions aux clients
- Simplifier la commercialisation des produits d'APC

Défi :

- Accéder 24/7 aux informations sur les produits complexes et les règles issues des bureaux d'études
- Produire des solutions et une tarification valides

Solution :

- Cincom Acquire®
- Vente Assistée
- Configurateur Technique
- Gestion des Devis et des Propositions

Principaux résultats :

- Réduction du temps d'élaboration d'une proposition de 3-5 jours à environ 15 minutes
- Elimination des travaux de reprise des propositions
- Ventes croisées (cross-selling) et ventes supplémentaires (up-selling) facilitées au point de contact avec le client
- Génération rapide d'une proposition de qualité

Profil d'une réussite : **American Power Conversion**

Réduction du temps d'élaboration d'une proposition de 3-5 jours à 15 minutes !

**Situation :**

APC fournit des solutions complètes d'alimentation en courant alternatif et continu, conçues pour les particuliers et les entreprises. Nombre d'industriels en biens d'équipement ont pour défi de mieux répondre aux besoins de leurs clients avec des offres produits complexes. APC s'est tourné ainsi vers Cincom pour accompagner la commercialisation d'une nouvelle ligne de systèmes d'alimentation électrique. Il s'agissait de réduire le délai de configuration des solutions APC et de concevoir un service global, accessible à travers le Web, de configuration et de création de devis à l'usage des forces de vente et des centaines de revendeurs d'APC. De plus, APC a mis Cincom au défi de formaliser les connaissances de ses ingénieurs afin d'abolir toute tâche de configuration manuelle de produits et de pouvoir rendre toutes ces connaissances accessibles sous une forme adéquate directement au point de vente. Soren Jensen, Directeur EBusiness, décrit comment Cincom répond aux nombreux défis d'APC et révèle pourquoi le partage des connaissances est si vital chez APC.

Quels étaient les indicateurs clé qui ont révélé que votre gestion des devis et vos processus de vente avaient besoin d'être améliorés ?


"La nouvelle solution PowerStruXure d'American Power Conversion intègre une infrastructure complexe d'alimentation électrique dans un système pré-défini et facile d'utilisation. Les équipes commerciales d'APC utilisent la solution de Gestion des Devis et des Propositions Cincom Acquire pour élaborer des devis en l'espace de quelques minutes, simplifiant ainsi la configuration de solutions PowerStruXure adaptées aux besoins des clients, tout en ayant la certitude de proposer des devis exacts et de qualité."

Comment l'organisation a-t-elle été améliorée depuis la mise en œuvre de la solution de Vente Assistée et de Configuration Technique Cincom Acquire ?

"L'objectif final d'APC est de simplifier le processus de « conception à la commande ». Nous voulons nous affranchir de la phase de configuration manuelle par nos ingénieurs à chaque commande. Le processus de conception à la commande peut s'avérer très long et très coûteux. Il accroît les coûts et le cycle de livraison. Le temps de réponse est bien plus long que si tout est automatisé et que vous connaissez les variantes et options valides. En automatisant le processus, nous avons pu lancer rapidement de nouveaux produits et rationaliser la formation de notre personnel. Pour nous, cela s'est soldé par une utilisation moindre de nos ressources dans nos centres de configuration et dans nos équipes de conception."

Quel impact la solution de Vente Assistée et de Configuration Technique Cincom Acquire a-t-elle sur les ventes ?

"Le configurateur automatisé a d'abord accru la qualité des devis en guidant les commerciaux vers la solution la mieux adaptée au besoin de chaque client. En plus il a permis d'améliorer l'efficacité en matière de ventes complémentaires. En effet, la force commerciale peut vendre notre gamme entière de solutions dans ce secteur d'activité, correspondant à diverses lignes de produits."

Cincom et  sont des marques ou marques déposées de Cincom Systems, Inc. Toutes les autres marques appartiennent à leurs détenteurs respectifs.

© 2006, 2011 Cincom Systems, Inc.
FORM CR020912-2F-A4 12/11
Tous droits réservés.

Cincom Systems France S.A.R.L. • 25 rue Daviel • 75013 Paris
+33 (1) 53 61 70 00
VentesIntelligentes@cincom.com • www.cincom.com • www.cincom.fr



Comment la solution de Cincom a-t-elle amélioré vos capacités de production ?

"La solution de Vente Assistée et de Configuration Technique Cincom Acquire gère le passage de l'expression des besoins à la génération d'une solution comprenant des articles, des descriptions, des prix – bref une proposition détaillée. En production, nous avons maintenant une meilleure compréhension du besoin du client et nous pouvons accéder rapidement et facilement aux données de fabrication correspondantes. Le système fournit également le poids total du dispositif ainsi que les spécifications détaillées pour la production, l'installation et la maintenance. Cincom nous a aidé à intégrer nos processus "front-office" de relation client avec la production en "back-office", ce qui nous permet d'obtenir des délais de fabrication plus courts."

Comment votre communication avec vos revendeurs s'est-elle améliorée avec la solution de Cincom ?

"Nous avons également étendu l'utilisation de l'outil à nos revendeurs. Ils représentent pour nous un canal de vente précieux et le fait de leur fournir la même application que celle utilisée par notre équipe de vente directe nous permet de rationaliser nos processus de vente. C'est réellement ce dont nous avons besoin pour rester réactif face à la demande du marché et pour remplir nos objectifs de satisfaction client."

Comment la solution de Cincom facilite-t-elle la vie de vos clients lorsqu'ils sont en affaires avec APC ?

"Avec l'automatisation du processus d'achat, les clients ont la possibilité d'étudier nos solutions, de les évaluer en fonction de leurs besoins et même de recevoir des évaluations de prix et de délai de livraison, le tout en temps réel. Le bénéfice pour APC, c'est que nous gagnons du temps en proposant aux clients des informations produits et en répondant ainsi aux questions simples sur les applications. Cela nous apporte également la possibilité d'optimiser la connaissance de nos ingénieurs d'applications, qui constituent des ressources clé. Une meilleure satisfaction des clients et une amélioration de l'efficacité des ventes, voilà ce que Cincom a apporté à American Power Conversion."

« Cincom nous a aidé à intégrer nos processus "front-office" de relation client avec la production en "back-office", ce qui nous permet d'obtenir des délais de fabrication plus courts. »

– Soren Jensen
Directeur E-Business, American Power Conversion (APC)

Bureaux francophones

Bruxelles, Belgique
+32 (0)2 679 68 11
marketingbelux@cincom.com

Monaco
+377 93 10 01 20
cincommonaco@cincom.com

Lyon, France
+33 (0)4 78 63 78 63
infofrance@cincom.com

Montréal, Québec
+1 (514) 866 8661
infoquebec@cincom.com

Paris, France
+33 (0)1 53 61 70 00
infofrance@cincom.com

Genève, Suisse
+41 (0) 22 310 58 79
infoquebec@cincom.com