



## Le CRM pour favoriser la compétitivité à l'international Avec le CRM update.seven, Saint-Gobain ADFORS intensifie sa conquête mondiale



Présent sur 12 sites de production avec 3000 salariés dans le monde, Saint-Gobain ADFORS utilise un outil CRM lui permettant d'accroître sa compétitivité, d'harmoniser son organisation commerciale à l'international, d'optimiser la collaboration entre ses différentes entités et de renforcer sa relation avec ses prospects et clients.

Saint-Gobain ADFORS, appartenant au Pôle Matériaux Innovants du groupe Saint-Gobain, est spécialisée dans la production et la commercialisation de tissus et voiles de verre pour des applications textiles dans l'industrie et la construction. Elle regroupe la production de fils de verre textiles et l'activité de tissage en aval.

### Cas client | En bref



#### Aperçu du projet

**Domaines d'application :** Vente | Marketing

**Nombre d'utilisateurs :** Plus de 300

**Utilisation :** Europe, Amériques

Solution globale installée dans le centre de compétence CRM et informatique de Saint-Gobain Avignon en France

**Solution :** update.seven web

#### Résultats

- Gestion des chantiers :
  - Gestion des opportunités
  - Gestion des actions, devis, commandes, offres
  - Gestion des prescripteurs
  - Veille concurrentielle
- Schématisation des organisations transverses :
  - Suivi et segmentation des clients par marchés régionaux et par activités pour une meilleure réponse aux besoins
- Interaction accrue entre les équipes R&D, techniques et commerciales pour améliorer le cycle de prototypage

» Nos clients sont **plus performants.**

# update

Cas client  
**Saint-Gobain ADFORS**

## « La solution update.seven répondait en tous points à nos objectifs et à nos contraintes « métiers ». »

Vincent Reitz, Business Systems Manager de Saint-Gobain ADFORS

Forte d'un savoir-faire mondialement reconnu, Saint-Gobain ADFORS détient environ 20% de parts de marché. Elle se distingue par son expertise des textiles techniques et par sa stratégie de recherche et d'innovation. Leadership oblige sur le marché de l'habitat, elle doit se démarquer de la concurrence et identifier les marchés à fort potentiels de croissance, tout en veillant à la satisfaction de ses clients actuels. Pour relever ces challenges stratégiques, Saint-Gobain ADFORS s'appuie désormais sur la solution CRM update.seven pour l'industrie.

Sélectionnée à l'automne 2008, la solution update.seven s'est distinguée des autres offres par sa richesse fonctionnelle, son ergonomie, ses capacités inégalées de personnalisation et sa facilité d'utilisation. Elle répondait par ailleurs, aux impératifs « métiers » et technologiques de Saint-Gobain ADFORS comme par exemple le support de la langue tchèque et l'interfaçage avec SAP. Vincent Reitz, Business Systems Manager chez Saint-Gobain ADFORS, déclare : **« La solution update.seven répondait en tous points à nos objectifs et à nos contraintes métiers. D'ailleurs, la solution était déjà plébiscitée au sein de l'activité ISOVER, également filiale de Saint-Gobain, ce qui a conforté notre choix ».**



Toile à peindre pour l'habitat

### Un référentiel unique gérant toutes les étapes de la relation commerciale

Saint-Gobain ADFORS a organisé son activité par continent (Amériques, Europe et Asie-Pacifique), chaque continent étant doté de sa propre organisation commerciale. Pour mieux répondre à la demande du marché et offrir des produits répondant parfaitement aux spécificités régionales, Saint-Gobain ADFORS a développé ses activités localement.

Cas client | Saint-Gobain ADFORS

La solution progicielle update.seven offre aux équipes de Saint-Gobain ADFORS un accès à l'intégralité des informations concernant les clients et prospects, depuis sur une plateforme unique, ce qui favorise la transparence du réseau de distribution vers les marchés locaux et la synergie entre les différents sites et les équipes commerciales, marketing et R&D. update.seven dispose d'un référentiel unique alimenté par l'ensemble des collaborateurs intégrant la totalité des informations relatives aux clients et prospects, assurant ainsi une vision globale et transversale de l'activité commerciale. La solution CRM pilote les opportunités, les chantiers, les devis, les offres et les actions. La vue à 360° sur toutes les activités et informations liées aux projets permet une gestion fine des chantiers et des participants en offrant la possibilité d'articuler les projets en étapes intermédiaires et en jalons. Saint-Gobain ADFORS qui place la fidélisation client au cœur de son organisation commerciale, est ainsi en mesure de concevoir des offres adaptées répondant précisément aux besoins et aux attentes de ses clients et de veiller à leur satisfaction sur le terrain.

La solution update.seven œuvre quotidiennement à renforcer la compétitivité de Saint-Gobain ADFORS, qui demeure constamment à l'écoute de ses clients, prospects et marchés. Vincent Reitz explique **« Afin d'accroître notre développement mondial tout en réalisant des investissements judicieux, Saint-Gobain ADFORS est organisée commercialement en trois zones (Amériques, Europe et Asie), se doit de disposer de la connaissance la plus fine possible des différents marchés, des ventes réalisées aux prix réels pratiqués en passant par les clients acquis et la prospection en cours ».**

### La gestion des prototypes au service de l'innovation

L'innovation technologique est un élément clé de la stratégie de pénétration de nouveaux marchés de Saint-Gobain ADFORS, qui consacre en moyenne 3,5% de son chiffre d'affaires aux dépenses de R&D.

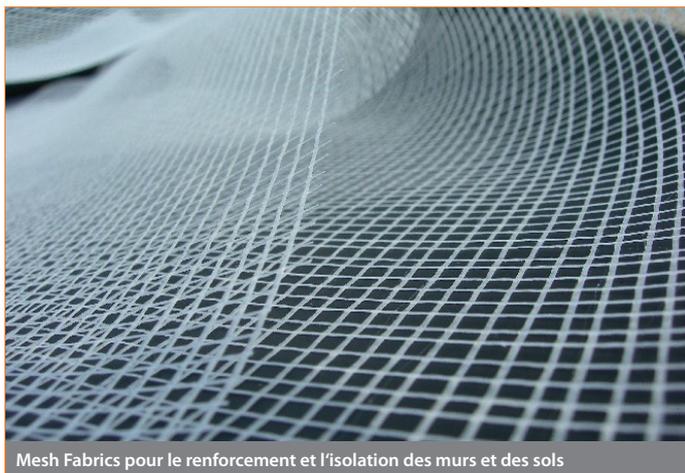
Avec update.seven, Saint-Gobain ADFORS se situe donc dans une problématique de suivi local et global de son portefeuille de projet de recherche, avec comme objectif principal de développer en collaboration avec ses clients des produits haut de gamme compétitifs et innovants, qui permettent de se démarquer d'une concurrence de plus en plus asiatique sur les produits de commodité.

## « La solution update.seven va bien au-delà d'un outil d'aide à la vente en s'imposant dans notre structure comme un outil de veille marché nécessaire à notre conquête mondiale. »

Vincent Reitz, Business Systems Manager de Saint-Gobain ADFORS

update.seven offre en effet la possibilité aux équipes de vente de créer des prototypes adaptés aux besoins spécifiques des clients par les équipes de vente. Le processus de gestion des prototypes, intégralement géré au sein du CRM update.seven, répond ainsi aux objectifs de performance et d'innovation de Saint-Gobain ADFORS. La solution CRM instaure également une véritable collaboration entre les membres des différentes équipes marketing et R&D du groupe, ce qui permet de mutualiser des compétences pluridisciplinaires.

Saint-Gobain ADFORS bénéficie d'une visibilité permanente sur la concurrence, d'un suivi efficace des échantillons de tests, des devis, des clients et des chantiers, d'une gestion fine des attentes et des réclamations, et d'une identification précise des nouvelles opportunités par marché et par métier.



Mesh Fabrics pour le renforcement et l'isolation des murs et des sols

Saint-Gobain ADFORS peut avec update.seven restituer l'intégralité des données obtenues et donc suivre les évolutions du marché et des chantiers (détection de nouveaux marchés potentiels par exemple...).

Avec un budget R&D élevé, une veille concurrentielle des marchés et chantiers, des organisations transverses de l'activité et de fortes synergies entre les différentes entités de la division, Saint-Gobain ADFORS met ainsi en place les moyens d'une stratégie efficace de développement économique et de recherche de l'innovation. Une connaissance approfondie de ses marchés, une expertise inégalable et des partenariats avec les clients industriels sont autant d'éléments garantissant une perception avancée des tendances technologiques et commerciales d'un secteur en évolution permanente.

Vincent Reitz de conclure : « **La solution update.seven va bien au-delà d'un outil d'aide à la vente... Elle est garante de l'efficacité de nos plan d'actions, et s'impose dans notre structure comme un outil de veille marché, nécessaire à notre conquête mondiale** » (Vincent Reitz, Business Systems Manager, 20 décembre 2010)

### Une gestion à l'affaire intégrant le pilotage des influenceurs et des décideurs

Grâce à son outil de gestion à l'affaire, update.seven permet à Saint-Gobain ADFORS de gérer l'ensemble des activités liées à la vente et à la planification, depuis l'annonce d'un projet jusqu'à sa finalisation. La solution update.seven met l'affaire au centre, en offrant la possibilité de la créer avant même d'avoir identifié le client. Le CRM permet une alimentation progressive des données liées aux chantiers, au fur et à mesure de l'obtention des informations, et par conséquent une vente de produits sur mesure.

De plus, par une gestion des rôles des participants au sein des chantiers (architecte, maître d'ouvrage, concurrents, etc.), update.seven est un outil de veille performant.

Vincent Reitz nous confie « **Outre l'optimisation de toutes les facettes de notre relation client et prospect, la solution update.seven s'inscrit dans notre stratégie de veille concurrentielle constante des marchés, en vue d'identifier les niches à forts potentiels et de s'y positionner en tant que leader** »

La gestion des projets avec update.seven génère efficacité, adéquation des moyens, prise en compte en amont des considérations de marché, de propriété intellectuelle, de production industrielle, et facilite les recherches préalables à l'innovation.

Grâce à la gestion des prescripteurs, Saint-Gobain ADFORS gère de « **grands projets stratégiques, qui lui permettent de pénétrer de nouveaux marchés par la rupture technologique** ». Avec l'outil de gestion des chantiers d'update.seven, Saint-Gobain ADFORS est en mesure de détecter des marchés potentiels ou émergents.

## A propos de Saint-Gobain ADFORS

Saint-Gobain ADFORS appartient au groupe Saint-Gobain, leader mondial dans la production et la distribution de matériaux de construction. Forte d'un positionnement unique sur le marché, Saint-Gobain ADFORS est le seul fournisseur à produire et à commercialiser des matériaux tissés et non tissés en fibre de verre destinés au secteur de la construction dans le monde entier. Saint-Gobain ADFORS propose des produits et solutions de qualité et à haute technicité, pour des applications telles que l'isolation acoustique, le revêtement de façades, le surfacage, le renforcement, la protection contre les insectes et la décoration. Saint-Gobain ADFORS compte près de 3000 collaborateurs répartis sur 12 sites dans le monde.



### En savoir plus

Pour plus d'informations sur nos clients, contactez-moi :



#### Delphine Massenhove

Marketing Coordinator ISI

Tél : +33 (0)1 44 70 16 78

E-mail : [delphine.massenhove@update.com](mailto:delphine.massenhove@update.com)

» Nos clients sont **plus performants.**

### update software France S.A.R.L.

7 rue du Général Foy  
75008 Paris  
France

Tél. : +33 (0)1 44 70 16 70  
Fax : +33 (0)1 44 70 16 79  
E-mail : [info.fr@update.com](mailto:info.fr@update.com)

[www.update.com/fr](http://www.update.com/fr)

copyright 2012 | update software AG

Tous les noms d'entreprises et de produits contenus dans le présent document sont susceptibles d'être des marques déposées. Toutes les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment si nécessaire, sans notification préalable. Elles ne sauraient être reproduites ou diffusées sous quelque forme que ce soit sans l'autorisation écrite préalable de la société update software. update software ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable du caractère exhaustif des informations contenues dans le présent document.

