SOA PEOPLE
Inspire Performance

Kubota

Kubota : une stratégie de ventes révolutionnée avec SAP Customer Engagement & Commerce

A PROPOS DE KUBOTA

Kubota est une entreprise qui fait preuve d'un engagement de haut niveau pour résoudre des problèmes liés à l'agroalimentaire, l'eau et l'environnement. Avec un management proactif, des produits faciles d'utilisation et un support efficace, Kubota est un leader dans le secteur de l'agriculture globale et de l'eau.

Créé en 1890, Kubota Corporation (Siège à Osaka au Japon) a démarré son activité par la fabrication de conduites d'eau pour prévenir la propagation des maladies infectieuses. Aujourd'hui, Kubota Corporation se développe dans deux principaux secteurs : les machines agricoles et industrielles, les systèmes et équipements pour l'eau et l'environnement.

Avec un revenu de près de 1,5 billion de yens et des produits vendus dans 130 pays à travers le monde, Kubota est un leader global.

LA SOLUTION EN BREF

- Solution de ventes à l'usage des distributeurs de Kubota hautement qualifiée et fiable, lui permettant de faire face à la compétition.
- Plateforme de configuration de produits disponible en mobilité, qui s'intègre avec les systèmes ERP SAP de Kubota, en incluant la finance et la production, pour permettre une gestion complète de bout en bout.
- Visibilité obtenue sur les processus de vente, les données clients et la performance des distributeurs.
- Politique tarifaire rationalisée et standardisée, ameliorant les relations avec les fournisseurs et la satisfaction client.
- Configurateur de produits SAP adapté aux futures évolutions et à la croissance du groupe.
- Implémentation innovante de la solution cloud SAP.

CHALLENGE

Kubota possède un réseau étendu de près de 1000 distributeurs en France, au Royaume-Uni, en Allemagne, Espagne et dans d'autres pays européens. En 2013, Kubota a lancé sa stratégie pour conquérir le marché européen de l'agriculture, avec des investissements réalisés dans une nouvelle usine, une nouvelle gamme de produits (séries de tracteurs M7001 comprises) et une nouvelle stratégie de marketing et ventes auprès de son réseau de distributeurs. L'environnement de marché et l'organisation des processus internes de Kubota présentaient alors certains risques potentiels qui demandaient d'être résolus :

- Tous les acteurs du marché investissaient déjà dans des solutions sur mesure pour aider le réseau de distributeurs non exclusifs à vendre leurs produits.
- Kubota avait besoin d'améliorer sa performance en vente et prise de commandes, alors même que le catalogue existant et le système de prise de commande n'étaient pas adaptés à la nouvelle gamme de produits.
- Kubota nécessitait davantage de visibilité sur le processus de ventes, ayant surtout la vue sur les informations de vente lors de la soumission d'une commande par un distributeur.
- La complexité du nouveau modèle de politique tarifaire demandait la création d'un processus d'estimation et de prise de commande plus fluide pour les distributeurs.
- Alors qu'une solution cloud paraissait le meilleur choix, il fallait une solution capable de fonctionner à toute heure, alors même que de nombreux clients peuvent se connecter en même temps de différents lieux, parfois isolés.

Kubota avait déjà implémenté SAP ECC dans ses filiales principales. Le groupe a alors saisi l'opportunité de capitaliser sur son système fiable et robuste, comprenant un configurateur de produits SAP et un CRM, pour soutenir sa nouvelle stratégie de ventes.

"La stratégie consistait à mettre en œuvre une application à la fois dynamique, agile et mobile pour la configuration de produits et le CRM, afin de contrôler et structurer le processus de création de devis produits par les distributeurs pour nos clients. Le configurateur de produits SAP permet de créer des contacts, devis, leads et opportunités, et nous donne une meilleure visibilité sur les ventes" explique Renaud Lissowski, responsable de projet chez Kubota.

PÉRIMÈTRE TECHNIQUE

- ERP SAP ECC
- Module de configuration de produits SAP
- Solution cloud SAP
- Plateforme mobile Movilizer
- Capacités en mode connecté et déconnecté
- Responsive
- Solution multilingue
- Plus de 1000 utilisateurs

SOLUTION

Vision

Kubota souhaitait disposer d'une solution de bout en bout pour couvrir l'ensemble de son processus de ventes, de la gestion de campagnes marketing à la réalisation de devis et d'estimations budgétaires à partir de la configuration d'un produit. Le groupe souhaitait capturer dans un système central toutes les informations relatives aux clients, avec le bon niveau de ségrégation de données dépendant du rôle du collaborateur et de la granularité possible. L'objectif ultime était de dynamiser les ventes à travers une stratégie de ventes clairement établie, un marketing plus performant, et d'être en capacité de mesurer et analyser leur performance avec précision.

Implémentation

SOA People a accompagné la direction IT de Kubota à élaborer une proposition détaillée, puis l'a aidée à obtenir l'adhésion de sa direction suite à différentes réunions avec les parties prenantes. Ce projet a été divisé en parties, avec une phase 1 intégrant le pilotage et le développement de la solution de configuration de produits SAP.

Fonctionnalités en phase 1:

- Plateforme
- Gestion des comptes et contacts
- Gestion des Activités
- Gestion de la configuration produits en temps réel et en mode déconnecté
- Gestion intégrée des accessoires des distributeurs dans la configuration
- Gestion des devis et commandes clients
- Analytique
- Intégration ERP
- Déploiement pilote

"L'application mobile permet à nos distributeurs de réaliser en mode "self-service" les devis et estimations, et le système marche à la fois en mode connecté ou déconnecté, comme nos clients se situent souvent dans des lieux isolés. Elle reprend les dernières informations produits provenant de notre base SAP et est donc toujours mise à jour . Au-delà de la creation de devis, les distributeurs peuvent suivre et gérer le parcours de leurs prospects jusqu'à la signature. C'est un outil inestimable pour nos responsables des ventes régionaux, qui peuvent enfin avoir une vue sur l'activité de leurs distributeurs" explique Renaud Lissowski.

Application mobile et solution cloud

Le middleware Movilizer, utilisé comme logiciel mobile pour iPad et tablettes, a permis à Kubota de personnaliser son application pour ses utilisateurs et de faire les connexions réseau avec le système central SAP de Kubota. SAP transforme les devis en commandes et alimente tout le système SAP pour la production, la réalisation de la commande et la facturation.

BÉNÉFICES

Une solution de ventes de haute qualité au service du réseau de distributeurs. Le configurateur de produits SAP donne aux distributeurs les dernières informations et les derniers prix dans une application facile à utiliser. *"Les distributeurs et équipes de ventes sont très heureux, en sachant qu'ils souhaitaient cette solution depuis des mois. Ils sont donc très motivés pour l'utiliser. Nous avons de nombreux retours sur la simplicité d'utilisation et l'intuitivité,"* dit Renaud Lissowski.

Un configurateur de produits SAP intégré avec l'ERP SAP de Kubota. Les ventes, commandes et processus de réalisation ont été rationalisés avec le configurateur intégré directement dans le système SAP de Kubota, incluant la finance et la production, pour délivrer une gestion complète de bout en bout. Cela a permis de gagner en efficacité, réduire les erreurs et raccourcir le temps d'exécution des commandes.

Visibilité sur le processus de vente et la performance des distributeurs. La possibilité d'obtenir des informations détaillées et fiables pour le management à travers le configurateur de produits SAP et le CRM donne à Kubota de la visibilité et la capacité de contrôler la gestion du processus de ventes pour la première fois. *"Nous avons pour objectif d'utiliser l'information fournie par le configurateur pour les actions marketing et propositions commerciales. Nous recevons plus de données sur les machines souhaitées par nos clients. Nous en savons aussi davantage sur notre réseau de distributeurs, comme les taux de conversion en allant des devis aux commandes. Aussi nous comprenons mieux l'efficacité des équipes commerciales,"* indique Renaud Lissowski.

La politique tarifaire a été rationalisée et standardisée, améliorant les relations avec les distributeurs et la satisfaction client. Les problèmes de collaboration avec les distributeurs travaillant sur des listes de prix incorrectes ont été éradiqués, avec des changements de prix automatiquement mis à jour à travers le configurateur.

Le configurateur SAP fournit une plateforme pour des améliorations futures et la croissance du groupe. Le projet va continuer à se développer à travers différentes phases, offrant de vrais bénéfices métiers à Kubota pour son futur.

"Nous avons vraiment apprécié l'aide de SOA People, du développement d'une vision à l'implémentation. Ils ont répondu à nos plus fortes attentes et réalisé ce que nous voulions." Renaud Lissowski, Project Manager, Kubota

SOA PEOPLE Inspire Performance

CONTACT:
info@soapeople.com
www.soapeople.com

BELGIQUE
+32 2 389 45 00

FRANCE
+ 33 1 41 45 63 00

ALLEMAGNE
+49 7243 / 6059-1-0

LUXEMBOURG
+35 2 26 31 72 00

PAYS-BAS
+31 30 609 58 00

SAP Platinum Partner