

VERGOKAN

À PROPOS DE VERGOKAN

Entreprise belge basée à Oudenaard, Vergokan produit et distribue des systèmes de support de câbles métalliques. L'entreprise compte trois sites de production en Belgique et un site en Russie.

Ses systèmes de support de câbles s'intègrent dans les bureaux, les tunnels, les hôpitaux, les centres commerciaux, les stades, les gares et les sites industriels. Les produits s'exportent à travers toute l'Europe, mais aussi au Moyen-Orient, en Russie, en Afrique, en Amérique du Sud et en Asie.

En parallèle de son large éventail de produits haut de gamme développé depuis sa création en 1982, Vergokan propose également une vaste gamme de services personnalisés tels que les traitements de surface, afin de développer et entretenir des partenariats sur le long terme avec ses clients.



SAP C4C, UNE PLATEFORME COMMERCIALE QUI SOUTIENT LES OBJECTIFS DE CROISSANCE DE VERGOKAN

LE DÉFI

"Vergokan est une entreprise en pleine croissance", déclare Davy Verhulst, directeur de projet chez Vergokan. "Nous nous sommes fixés des objectifs précis à atteindre dans les trois prochaines années. Notre "Stratégie 2020" englobe tous les niveaux de l'entreprise : la direction, l'exploitation et les ventes. Nous avons conscience qu'il nous fallait de nouveaux systèmes pour soutenir nos ambitions."

L'entreprise a implémenté différents modules de SAP ECC en juin 2014 dans le cadre de la refonte du système, mais souhaitait par ailleurs soutenir son activité commerciale ainsi que ses partenariats de long terme avec ses clients.

"Nous disposions de beaucoup de données, ici chez Vergokan, mais éparpillées au sein de l'entreprise dans différents lieux, systèmes et dossiers", explique Verhulst. "Nous n'avions pas d'informations centralisées, mais une multitude d'îlots d'information. Et ceci nous mettait face à un défi. Si quelqu'un venait par exemple à quitter l'entreprise, disposions-nous de toutes les données sur ses clients?"

"Nous souhaitions une plateforme centralisée afin de rendre ces données accessibles, immédiatement et systématiquement, et ce à tout le monde", continue Verhulst. "Nous voulions une seule et même plateforme afin de pouvoir accéder à l'ensemble des données sur les clients et les devis, pour les rapports et les analyses."

"Notre 'Stratégie 2020' englobe tous les niveaux de l'entreprise : la direction, l'exploitation et les ventes. Nous avons conscience qu'il nous fallait de nouveaux systèmes pour soutenir nos ambitions."

ÉLÉMENTS CLÉS

- Solution cloud qui offre à l'équipe commerciale un accès à distance depuis tout lieu
- Informations et analyses client qui favorisent un engagement efficace auprès des clients
- Système de devis performant
- Intégration entre les systèmes commerciaux clés
- Conseil et expertise du produit par SOA People en appui de la stratégie commerciale

LA SOLUTION

“Notre PDG, Filip Goris, a ciblé les efforts sur l'implémentation du système de gestion de la relation client (GRC)”, explique Verhulst. “À partir de la fin de 2015, nous avons commencé à travailler sur un cahier des charges, avec sa supervision. Nous l'avons envoyé à différents opérateurs potentiels, dont SAP C4C, Microsoft Dynamics et d'autres progiciels en Belgique.

Nous sommes vite arrivés à la conclusion que le mieux était d'utiliser SAP C4C”, poursuit Verhulst. “L'intégration avec SAP ECC est apparue comme essentielle. Nous souhaitons pouvoir enregistrer et rendre accessibles toutes les données depuis une plateforme intégrée. Une fois cette décision prise, nous pouvions alors affiner notre choix possible de fournisseurs. Nous avons créé un scénario précis pour une étude de cas et avons demandé à chaque fournisseur de réaliser une présentation auprès de la direction et de l'équipe de projet de Vergokan.

Vergokan a pris la décision de sélectionner SOA People comme partenaire privilégié pour l'implémentation SAP C4C.

“Nous avons décidé de travailler avec SOA People pour diverses raisons”, explique Verhulst. Leur équipe de projet a compris nos attentes, et a été en mesure de répondre à l'ensemble de nos questions. “Ils se sont avérés flexibles et agiles. À titre personnel, le courant passait très bien, nous savions donc que nous serions en mesure de travailler ensemble efficacement. Au niveau de la direction, nous avons par ailleurs établi rapidement d'excellentes relations de travail, entre Filip et Youri Deblanc (directeurs financiers de Vergokan), et Petra Tiels (directrice générale de SOA People) Belgique Nord.”

“Nous avons développé un plan d'implémentation avant de lancer le projet”, poursuit Verhulst. “Bien que nous ne soyons pas une grande entreprise, notre collaboration s'est très bien passée. Dans les ateliers, nous avons élaboré les flux pour le processus d'établissement des devis. Au cours du projet, Vergokan a constaté que les flux devaient être modifiés. Nous nous sommes alors rapprochés de notre PDG afin de discuter de ces modifications avec SOA People. L'équipe de projet de SOA People a été attentive à ce que nous avions à dire, et nous a fait des retours transparents et des remarques objectives. Ils se sont montrés agiles, avec des réponses factuelles pour cette modification du cahier des charges, et nous ont expliqué quels étaient les points qui nous écartaient du fonctionnement standard avec C4C.”

“Notre collaboration avec SOA People était axée sur deux domaines clés : la gestion des comptes clients et toute l'activité liée aux flux de devis”, révèle Verhulst. “Ainsi, l'intégration entre les systèmes s'avérait essentielle. Pour la gestion des comptes de nos clients, le système SAP ECC nourrit SAP C4C. Nous disposons d'une visibilité sur toutes les données clients. SAP ECC est le système maître, et toute modification de données clients est réalisée ici.”

“La seconde partie essentielle du projet ciblait les devis”, poursuit Verhulst. “Un devis est créé dans SAP C4C, puis envoyé sur SAP ECC. On ajoute ensuite un prix au produit dans ECC puis on renvoie le devis mis à jour dans SAP C4C où on l'associe à la gestion des opportunités. Notre équipe commerciale utilise SAP C4C pour le suivi et la gestion de ses devis clients. Ainsi, pour les flux de devis, l'intégration se fait dans les deux sens entre SAP ECC et SAP C4C. L'implémentation nous a offert la plateforme unique que nous recherchions.”



EN RÉSUMÉ

“L'équipe de projet de SOA People a toujours travaillé avec nous de façon constructive à la recherche de la meilleure solution. Ils connaissent le système SAP C4C dans les moindres détails, ils se sont montrés positifs tout au long de l'implémentation, en partageant avec nous une évaluation transparente de ce qu'il était possible de faire. Nous avons très bien travaillé avec l'ensemble de l'équipe.”

Davy Verhulst, directeur de projet chez Vergokan

“Nous avons décidé de travailler avec SOA People pour diverses raisons. Leur équipe de projet a compris nos attentes, et a été en mesure de répondre à l'ensemble de nos questions.”

ATOUS

Accès à distance depuis tout lieu.

L'implémentation de la solution cloud a permis à Vergokan d'avoir accès aux comptes clients et aux données d'établissement des devis depuis tout lieu. L'accès depuis des appareils mobiles s'est avéré particulièrement pratique.

Informations et analyses client. Vergokan dispose à présent de toutes les informations de vente au sein d'une même plateforme.

Cela constitue pour eux une solution performante, capable de soutenir leur engagement auprès des clients.

Processus de devis performant.

L'expertise de l'équipe de projet de SOA People et la solution SAP C4C ont offert une opportunité d'examiner et de réviser les processus de vente de Vergokan.

Intégration de systèmes commerciaux clés. SOA People a assuré l'intégration entre SAP ECC et SAP C4C en appui des opérations de l'activité commerciale de Vergokan.

Appui de la stratégie commerciale.

Vergokan a adopté une stratégie clairement définie, qui englobe tous les aspects de l'entreprise afin de soutenir leurs projets de croissance. SOA People a assuré la livraison d'une solution SAP C4C sur SAP Hybris Cloud pour la plateforme de vente qui permettra de soutenir leurs ambitions.

INFORMATION TECHNIQUE

- Solution SAP C4C
- SAP Hybris Cloud pour la plateforme de vente