



Pour faire face à un changement profond de son métier et réussir sa transformation, le distributeur de matériel électrique Rexel s'associe à Microsoft pour refondre l'environnement de travail de ses collaborateurs

Sédentaires ou itinérantes, les forces commerciales de l'entreprise bénéficient désormais d'une solution de gestion de la relation client multicanal, collaborative et accessible depuis un PC, une tablette ou un Windows Phone. A la clé, une efficacité commerciale accrue et une culture de la transversalité stimulée.

Panorama de la solution

En bref

Leader mondial de la distribution professionnelle de produits et services pour le monde de l'énergie, Rexel est présent sur trois marchés : l'industrie, la construction tertiaire et la construction résidentielle. Le groupe accompagne ses clients partout dans le monde pour leur permettre de créer de la valeur et d'optimiser leurs activités. Rexel a réalisé en 2012 un chiffre d'affaires de 13,4 milliards d'euros. www.rexel.fr

Mission

Refondre l'environnement de travail, notamment des forces commerciales, pour soutenir la transformation de l'entreprise.

Enjeux du projet

Donner une vue 360 degrés et actualisée du client à une force commerciale à la fois commerciale et itinérante.

Créé en 1967 sous le nom de la Compagnie de Distribution de Matériel Electrique (CDME), le groupe Rexel emploie plus de 30 000 collaborateurs dans 37 pays. Les produits qu'il distribue équipent le domicile des particuliers comme les locaux des entreprises et sont aussi intégrés dans des produits industriels.

Entreprise mondiale, Rexel doit faire face aujourd'hui à une mutation profonde de son activité. « *Le grand changement, c'est que nous passons de composants électriques passifs à des composants communicants. Quant à notre modèle B2B, il évolue lui aussi vers un modèle B2B2C. Tout cela transforme profondément notre métier* », résume Patrick Bérard, Directeur Général Europe du Sud de Rexel.

Le besoin : doter les collaborateurs d'un environnement plus efficient

Dans ce contexte, l'entreprise a lancé un grand projet de transformation nommé «Energy in Motion». Avec une ligne directrice fondamentale : mettre le client au cœur de l'entreprise et notamment de ses flux d'informations. « *Concrètement, détaille Olivier Baldassari, Directeur des opérations de Rexel, cela veut dire donner à chacun la bonne information au bon moment pour être le plus pertinent possible lors des contacts avec les clients* ». Dans un environnement comme celui de Rexel, avec des commerciaux sédentaires et d'autres itinérants, la problématique est loin d'être anodine.

Pierre angulaire de cette transformation, le nouvel environnement de travail doit donc à la fois stimuler une nouvelle culture collaborative et un recentrage de l'ensemble des processus autour du client.

Pour mener à bien ce projet et accompagner sa transformation, Rexel a choisi de s'associer à Microsoft. « *Pour outiller nos collaborateurs, nous devons utiliser des PC mais aussi des tablettes ou encore des smartphones, justifie Olivier Baldassari. Or, nous estimons que la cohérence entre toutes ces plateformes est un facteur clé de simplification, de productivité et d'efficacité pour toute l'organisation. Cette cohérence est au cœur de la vision et des solutions de Microsoft* ».



« *Nous passons de composants électriques passifs à des composants communicants. Et notre modèle B2B évolue vers un modèle B2B2C. Tout cela transforme profondément notre métier* »

Patrick Bérard, Directeur Général Europe du Sud

Une solution 100% Microsoft, du serveur au poste de travail

Autre point décisif, l'accompagnement projet. « *Microsoft Services nous a permis d'avoir une relation de bout en bout avec Microsoft et un accès simplifié aux informations. Leur intervention facilite grandement les projets* », observe Olivier Baldassari.

Du PC au smartphone en passant par la tablette, Rexel fait donc le choix de l'univers Windows 8 et ouvre trois grands projets. Tout d'abord, la

« Avec ce nouvel environnement de travail à la hauteur de notre transformation, deux fois plus de réponses appropriées sont apportées à nos clients lors du premier contact »

Patrick Bérard, Directeur Général Europe du Sud

modernisation de ses outils de vente avec Rubbics, un outil de gestion de la relation client adossé à Microsoft Dynamics, nourri par un *dataware* SQL Server et accessible depuis un PC sous Windows 8, une tablette ou un Windows Phone. « Avec Rubbics, nous avons pu déployer une nouvelle gestion du territoire de vente et aussi offrir à chacun, qu'il soit sédentaire ou itinérant, une vue 360 degrés et actualisée du client », commente Patrick Rayer, Directeur commercial France de Rexel.

Second projet : Vesta, une application Windows 8 d'aide à la vente sur tablettes. Avant Vesta, les commerciaux itinérants devaient emmener avec eux une lourde documentation, pas toujours simple à exploiter et à valoriser lors des rendez-vous. Avec l'application Windows 8, l'ensemble des contenus et les outils de diagnostics associés sont disponibles sur une la tablette pour fournir une expérience de vente totalement personnalisée. « Avec les outils interactifs, les photos, les documentations exhaustives, Vesta nous permet d'apporter beaucoup de valeur lors des rendez-vous », argumente Patrick Rayer.

Enfin, dernier volet de ce nouvel environnement de travail, le déploiement d'Office 365, une solution collaborative « indispensable pour construire la juste transversalité dans une entreprise jusque-là structurée verticalement », analyse Patrick Bérard. « Avec Office 365, nous allons clairement un cran plus loin dans la collaboration et dans le partage de la connaissance », renchérit Olivier Baldassari. Lync notamment s'avère de plus en plus utilisé par les collaborateurs pour échanger et se synchroniser rapidement. Le recours à Yammer! est aussi à l'ordre du jour, notamment pour faciliter l'animation des différents réseaux d'experts.

Cette refonte de l'environnement de travail se matérialise donc très concrètement pour les

collaborateurs. Les itinérants ont maintenant avec eux, grâce à Vesta, un véritable assistant commercial numérique, tandis que les sédentaires ont face à eux sur leur bureau trois écrans. « Le premier écran est dédié à notre ERP, donc à la vue transactionnelle du client, détaille Patrick Bérard ; le second écran, celui de Rubbics, synthétise l'ensemble de la conversation avec le client ; enfin, le troisième écran est avec Office 365 celui des outils collaboratifs qui représente la mobilisation de l'entreprise autour du client. Résultat, avec ces trois écrans, le collaborateur représente en quelque sorte un doublon du client ».

Bénéfices : moins d'opportunités perdues et deux fois plus de réponses appropriées

Les résultats de cette reconfiguration de l'environnement de travail autour du client sont d'ores et déjà tangibles. Le pourcentage des appels clients perdus est descendu à 3 % tandis que celui des réponses appropriées apportées aux clients lors du premier contact a été multiplié par deux. « Le chiffre d'affaires gagné laisse penser que le retour sur investissement sera atteint en moins de deux ans », estime Patrick Bérard. Au-delà de ces indicateurs, la satisfaction de travailler avec des solutions innovantes qui font progresser chacun est largement ressentie à travers l'entreprise.

Associé à une migration de son infrastructure business intelligence dans le Cloud de Microsoft, le nouvel environnement de travail permet déjà d'envisager la façon d'entretenir le cercle vertueux de l'innovation dans les mois à venir. « On peut imaginer collecter et corrélérer de l'information sur nos clients de manière à anticiper leurs besoins et demandes, entrevoit Patrick Bérard. A mes yeux, l'avenir verra forcément émerger de nouvelles fonctions prédictives » ■



Bénéfices

- Un environnement de travail collaboratif
- Une expérience de travail cohérente du PC au smartphone
- Une vue multicanal du client
- Une qualité d'information qui assure une meilleure transformation des contacts clients
- Un chiffre d'affaires en hausse



Technologies utilisées

- Microsoft Dynamics
- Microsoft SQL Server
- Microsoft Windows 8.1
- Windows Phone
- Microsoft Office 365