



## Trane optimise la gestion de sa force de vente avec Sage SalesLogix



**Tina Verstuyft**  
Sales & Distribution Systems  
Team Leader

### EN BREF...

#### TRANE

#### Société

##### Activité :

Concepteur et distributeur de solutions pour le conditionnement d'air

##### Chiffre d'affaires 2007 :

6,9 milliards d'€ (dont 570 millions d'€ pour l'Europe)

##### Effectif monde :

29 000 salariés

##### Siège social européen :

Bruxelles

##### Nombre de clients :

5 000 clients

##### La configuration Sage :

- Sage SalesLogix : 320 utilisateurs

##### Partenaire :

Absys Cyborg

*Société internationale spécialisée dans les solutions pour le conditionnement de l'air, Trane retient Sage SalesLogix pour automatiser, optimiser et centraliser la gestion de sa force de vente et de son Service Clients.*

Filiale du groupe industriel américain Ingersoll-Rand, Trane est spécialisée dans la conception et la commercialisation de solutions pour le conditionnement d'air. Cette multinationale emploie 29 000 personnes dans près de 100 pays différents et réalise un chiffre d'affaires de 6.9 Milliards d'euros. En Europe, la stratégie commerciale de Trane s'articule autour d'équipes d'ingénieurs et de techniciens en interne et d'une force de vente commerciale sur le terrain. « *La coordination du travail mené par ces différentes équipes et la complexité des projets impliquaient de s'appuyer sur une solution de gestion des forces de ventes (SFA) efficace* », explique Tina Verstuyft, Sales & Distribution Systems Team Leader. « *Nous recherchions également une solution permettant de répondre à l'évolution de notre activité commerciale, qui tend à passer de la vente de produits vers la vente de solutions et de services. Nous avons donc besoin d'un logiciel de gestion de force de vente nous permettant d'automatiser et de centraliser un certain nombre de procédures commerciales comme la gestion des opportunités et la réalisation des prévisions de vente. Nous souhaitons améliorer le suivi et la gestion de nos projets en après-vente et faciliter le travail en équipe sur les projets les plus complexes. Autant de contraintes auxquelles Sage SalesLogix répondait* ».

■ **17 pays équipés en 5 mois**  
Une fois le cahier des charges défini, le choix de l'éditeur et du logiciel fut déterminé en fonction des expériences vécues par les collaborateurs internes sur d'autres solutions de SFA. « *SalesLogix fut retenu pour sa flexibilité. La taille de l'éditeur, la capacité du logiciel à s'intégrer aux outils déjà en place et à s'adapter à notre structure d'entreprise ainsi que le respect du budget ont été déterminants dans notre décision* », souligne Tina Verstuyft.

Mené en collaboration avec Absys Cyborg, le déploiement du logiciel dans les 17 pays européens concernés par le projet s'est alors déroulé sur cinq mois seulement, entre novembre 2006 et mars 2007. « *Au-delà du déploiement, Absys Cyborg a également réalisé un transfert de compétences auprès de nos équipes informatiques, chargées ensuite de la formation des 320 utilisateurs de la solution* », poursuit Tina Verstuyft.

■ **Une gestion de la force de vente automatisée et centralisée**  
Evoluant dans le secteur du bâtiment, Trane est confronté à un cycle de vente particulièrement variable qui se décompose en deux étapes principales. Le cycle d'influence, permet dans un premier temps, de vérifier que Trane dispose

#### Les plus de Sage SalesLogix

- La performance du module de gestion de la force de vente (SFA)
- Les potentialités de traçabilité et d'historisation du module Ticketing



d'une solution technique capable de répondre de manière optimale au cahier des charges du client. Seul le succès de cette première démarche permet d'enclencher la seconde étape relative à l'appel d'offre. « SalesLogix répondait à la complexité de ces démarches et s'adaptait à nos spécificités métiers. Parallèlement à cette mise en œuvre, nous avons également harmonisé l'ensemble des processus liés à notre force de vente », indique Tina Verstuyff.

« Ces nouveaux processus ainsi que l'utilisation de SalesLogix nous permettent aujourd'hui de simplifier et de standardiser la gestion des opportunités et des projets en cours. La gestion de la force de vente étant désormais centralisée, les équipes de direction du siège européen bénéficient d'une visibilité optimale de l'activité commerciale de la société, et peuvent également réaliser des analyses à partir des données gérées. Grâce à la centralisation des informations dans une base de données unique les Ingénieurs Commerciaux bénéficient d'une

meilleure connaissance des besoins clients. La possibilité de gérer les campagnes de prospection ciblées et l'outil de prévision des ventes permettent, aujourd'hui, d'améliorer significativement la productivité commerciale », souligne Tina Verstuyff.

#### ■ Un support technique optimisé

Afin de suivre au plus près les réclamations arrivant au support technique, Trane s'appuie sur le module Ticketing de SalesLogix. « Ce module nous permet d'avoir un historique des appels entrants du Service Clients ainsi que de la résolution des problèmes, » explique Tina Verstuyff. « Nous avons ainsi une traçabilité précise des appels gérés par notre support technique, ce qui contribue à l'amélioration de notre connaissance client et de notre communication externe. SalesLogix accompagne donc nos démarches commerciales, depuis la création d'un projet jusqu'à son suivi en après-vente », conclut Tina Verstuyff.



Absys Cyborg  
191, avenue du Général Leclerc  
78230 Viroflay  
France

Tél. : +33 (0)1 39 24 38 38  
Internet : [www.absyscyborg.com](http://www.absyscyborg.com)

**sage** CRM Solutions

Sage  
10, rue Fructidor  
75834 Paris Cedex 17  
Tél. :  N° Indigo **0 825 007 017**  
0,15 € TTC / MN  
Fax : 01 41 66 25 55  
Internet : [www.sage.fr](http://www.sage.fr)