



Realdolmen et Salesforce offrent à DATS 24 une parfaite maîtrise de la clientèle B2B

DATS 24 présente d'année en année des chiffres vus à la hausse, sur un marché qui a plutôt tendance à stagner. En même temps, le fournisseur de carburants du Colruyt Group respecte son planning serré quant à la création d'un réseau national de stations-service CNG. En mars 2018, le compteur devrait afficher 95. Dans le cadre de sa stratégie de croissance, DATS 24 s'adresse de plus en plus souvent aux PME.

Afin d'entretenir les relations avec sa clientèle commerciale toujours croissante, la société avait besoin d'un système CRM (Customer Relationship Management) efficace. Salesforce correspondait à ce que DATS 24 recherchait et Realdolmen, en tant que trusted advisor, l'a parfaitement intégré dans l'organisation.

Initialement, les stations-services DATS 24 étaient implantées sur les sites Colruyt et l'entreprise visait les clients des magasins et les passants. Depuis, le nombre de stations-services autonomes a augmenté, offrant ainsi à DATS un réseau étendu de stations-services qui attirent également les professionnels. «La politique de DATS 24 est univoque et consiste à toujours garantir les prix les plus bas.

En combinaison avec l'attention portée à l'efficacité et à notre approche de la clientèle, un nombre croissant de PME nous considère comme un partenaire attrayant. En outre, nous visons à introduire le CNG (Compressed Natural Gas) plus activement sur le marché B2B. Nous avons donc besoin d'un suivi efficace de nos clients potentiels», affirme Bram Decraene, Directeur des Ventes chez DATS 24 Professional.

Afin de se rapprocher ce groupe-cible de manière plus professionnelle, DATS 24 devait toutefois revoir son approche. «Au sein de notre organisation de vente, nous avons avant tout besoin de plus de structure, de façon à obtenir une meilleur aperçu du statut de chaque client.» «Certaines entreprises effectuent elles-mêmes des demandes de cartes carburant, dans d'autres cas, nous devons prospecter les clients potentiels et aller à leur rencontre. C'est surtout pour ce dernier groupe que nous devons trouver une solution de suivi beaucoup plus efficace.»

“Realdolmen a implémenté Salesforce de sorte qu'il soit opérationnel dans le mois qui suivait. Le bon déroulement du projet est sans aucun doute une conséquence de la préparation adéquate du projet. Realdolmen nous a clairement informés au préalable des possibilités qu'offrait Salesforce.”

**BRAM DECRAENE, HEAD OF SALES
CHEZ DATS 24 PROFESSIONAL**

DATS 24

PAYS: Belgique

SECTEUR: carburants

PROFIL

En première instance, Colruyt Group a créé DATS 24 afin d'optimiser l'utilisation de l'espace autour de ses magasins. La première station-service DATS 24 - en toutes lettres Discount Automatic Tanking Service - a vu le jour en 1972. A l'époque, le concept révolutionnaire des stations-services sans personnel a réussi à combler le public et à travers les années, DATS 24 a réussi à s'établir comme valeur sûre.

DATS 24 ne permet pas seulement aux clients de faire leurs courses et de faire le plein d'essence à prix avantageux. Le fournisseur de carburants au logo vert s'engage également en matière de durabilité. Ainsi, DATS 24 est le pionnier dans la commercialisation de CNG (Compressed Natural Gas).

DÉFI

DATS 24 cherchait une solution CRM qui permettrait aux conseillers de réaliser un meilleur suivi des clients b2b.

SOLUTION

Salesforce offre une solution idéale à DATS 24 permettant de s'adresser à ses clients b2b de manière structurée. La solution a été implémentée fructueusement par notre partenaire en IT Realdolmen.

AVANTAGES

- Realdolmen a implémenté Salesforce dans un délai inférieur à un mois, et ceci à prix fixe.
- Salesforce permet à DATS 24 de travailler de manière plus efficace, plus transparente et plus structurée.
- Salesforce fonctionne de manière très intuitive, de sorte que l'utilisation du système ne pose pas de problèmes.
- Modifications futures que DATS 24 peut facilement apporter.

LOGICIEL

Salesforce



Bram Decraene, DATS 24

REALDOLMEN RÉALISE UNE IMPLÉMENTATION CRM RAPIDE

Afin d'assurer le suivi des clients B2B, DATS 24 utilisait auparavant une feuille de calcul Excel sur laquelle tous les clients potentiels et les prospects étaient sauvegardés. La gestion de ces données s'avérait toutefois très difficile.

Bram Decraene: "Eoly et Symeta, deux autres entreprises au sein du Colruyt Group, utilisaient déjà Salesforce et en étaient très satisfaites. Nous avons rapidement décidé de suivre leur exemple. Nous avons également l'avantage qu'il nous suffisait de contacter ces collègues afin de voir comment fonctionne la solution."

Nous avons demandé à Realdolmen, une société avec laquelle DATS 24 avait déjà collaboré par le passé, de se charger de l'implémentation du logiciel. Nous avons convenu d'un prix fixe, ce qui a permis à DATS 24 de connaître le budget requis.

Jusqu'à aujourd'hui DATS 24 ne regrette en rien la décision qu'elle a prise. «Realdolmen, notre partenaire CRM, a réussi à implémenter le logiciel de sorte à ce qu'il soit opérationnel en un mois à peine. Le fait que le trajet d'implémen-



Bram Decraene, DATS 24 et Edmond Tang, Realdolmen

tation s'est déroulé sans difficultés est sans aucun doute également une conséquence de la préparation adéquate du projet», indique Bram Decraene. «Realdolmen nous a clairement informés au préalable des possibilités qu'offrait Salesforce. Ainsi, nous disposions immédiatement d'un aperçu global de l'application.»

SOLUTION INTUITIVE

Au cours des préparatifs, DATS 24 et Realdolmen ont pu échanger les souhaits et les exigences d'une part et d'autre. Ainsi Salesforce devait, à la demande de la société mère, être installé en version autonome (Stand-alone system). «Dans ce projet, il était important que l'application CRM n'apporte pas de charges administratives supplémentaires. Nous avons très bien évalué ce que nous voulions réellement voir implémenté et ce qui, à nos yeux, était superflu», nous explique Bram Decraene.

Ainsi, lors de l'implémentation, DATS 24 a tenu à s'écarter le moins possible de l'application de base. «L'une des tâches que l'on a souhaité adapter spécifiquement à nos exigences est la définition des clients potentiels. Dans la plupart des cas, la notion «client potentiel» concerne de manière générale une personne en particulier, mais dans notre cas, nous voulions placer cette notion au niveau de l'entreprise.

De telles modifications étaient faciles à apporter», poursuit-il. «Nous avons rapidement vu que le logiciel fonctionne de manière très intuitive. Une fois que vous avez effectué un nombre de sélections de base, et que vous avez défini les champs les plus importants, il est facile d'adapter l'application selon vos propres besoins. Et une connaissance informatique approfondie n'est pas requise.

Ainsi, nous pouvons facilement apporter des modifications à l'application quand le besoin se présente. Maintenant que nous avons mis au point la base de l'application, nous souhaitons encore introduire les statuts de paiement et la gestion des cartes carburant dans la solution.»

PLUS DE TRAVAIL EN ATTENTE

Pour l'instant, environ six conseillers de DATS 24 utilisent Salesforce au quotidien. Depuis l'implémentation du logiciel, ils sont capables de suivre le statut de leurs clients et de définir les étapes suivantes. Les devis et les mails sont également archivés. Etant donné que Salesforce envoie régulièrement des rappels, il ne reste plus de travail en attente. En outre, tout collègue peut accéder aux informations, de sorte qu'il est dès lors possible de répondre très spécifiquement à toutes les questions du client.



Comme dans tout projet, nous avons également eu besoin d'une gestion des changements. «Certains collègues étaient tellement habitués à utiliser Excel, qu'il leur était plus difficile de s'en distancier. Et l'implémentation du logiciel est également arrivé à un moment où de nouveaux collègues commençaient à travailler chez nous.

Heureusement, le logiciel était très convivial, ce qui a permis aux utilisateurs de s'y retrouver facilement. Un de nos conseillers voulait utiliser l'application mobile de Salesforce, et cela fonctionne aussi parfaitement», nous dit Bram Decraene. «Avec le recul, nous avons décidé de ne pas intégrer nos fichiers Excel dans le logiciel. Etant donné que ces informations n'étaient plus à jour, elles n'allaient sans aucun doute plus nous servir à grand-chose.»

CADRE STRUCTURÉ POUR L'AVENIR

En bref, les avantages de Salesforce résident selon Bram Decraene dans une plus grande transparence, un degré plus élevé d'efficacité et une manière de travail plus structurée. «Etant donné que le logiciel fonctionne en mode autonome, nous chargeons une fois par mois les données de Salesforce sur notre réseau central. A l'avenir nous souhaitons intégrer les deux systèmes, de sorte que nous puissions encore anticiper d'avantage», rajoute Bram Decraene.

Depuis que DATS 24 utilise l'application Salesforce, l'organisation voit augmenter ses chiffres de vente dans le segment b2b. «Il est cependant difficile d'évaluer l'impact de «l'effet Salesforce». En effet, l'année dernière, nous avons également ouvert une dizaine de stations-services supplémentaires. Quoi qu'il en soit, Salesforce est à présent un outil dont nous ne pourrions plus nous passer afin d'assurer le suivi de notre croissance de manière efficace».

EN SAVOIR PLUS?

A PROPOS DE DATS 24:

www.DATS24.be

A PROPOS DE REALDOLMEN:

www.realdolmen.com

info@realdolmen.com

T: +32 2 801 55 55

