





Propos recueillis auprès d'Emmanuel Van Cam,
Spare parts product Manager chez CLAAS France

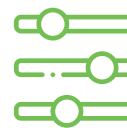
“Développement de l'univers négoce au sein des concessions: créer un extranet sur mesure pour fidéliser les clients”



Une trentaine de modules
prêts à l'emploi



Simplicité d'utilisation
et ergonomie garanties



Des personnalisations
rapides à mettre en place

OBJECTIFS

- ✓ **Gagner du temps** sur la recherche fournisseurs ludique et ergonomique
- ✓ Améliorer le **partage d'information** avec les concessionnaires
- ✓ **Mettre en valeur** les fournisseurs (actualités, catalogues, prix, promotions...)

Le Groupe CLAAS est un constructeur allemand de matériel agricole fondé en 1913. Il est leader du marché sur deux types de machines agricoles : les moissonneuses et les ensileuses.

CLAAS France, entité commerciale du groupe, compte environ 180 salariés. Parmi eux, Emmanuel Van Cam, chef de produits au sein du service Pièces de Rechange, pilote la stratégie et l'offre commerciale à destination des concessionnaires et des clients finaux. Pour faciliter l'accès aux catalogues et tarifs de ses fournisseurs, Emmanuel a conçu une plateforme collaborative avec Silverpeas. Retour sur les contours de ce projet avec son témoignage.

Remplacer un outil e-commerce surdimensionné

« Lorsque je suis arrivé dans le service Pièces de Rechange, nous utilisions **un outil de e-commerce, complètement surdimensionné** par rapport à nos besoins. Nous l'utilisions pour la gestion documentaire uniquement (gestion des tarifs, accès aux catalogues, etc.). J'ai souhaité changer de solution pour évoluer vers quelque chose de plus adapté à notre métier, plus simple à utiliser. La tarification est clé pour nos clients concessionnaires mais également l'animation du site par des promotions fournisseurs régulières. Il me semblait primordial de leur **faciliter l'accès aux tarifs négociés** et aux promotions de nos fournisseurs. »

Emmanuel Van Cam, Chef de produits chez CLAAS, s'est donc mis en quête d'une nouvelle solution.

« Le budget était bien entendu un des critères décisifs. Je me suis surtout attardé sur la souplesse des outils que je découvrais, **leur capacité à répondre à nos besoins et leur ergonomie pour nos concessionnaires**. Je ne suis pas informaticien, donc je voulais mettre en place une plateforme facile à utiliser et à administrer. »

Le choix d'une solution simple à déployer et complète

« J'ai tout de suite été séduit par Silverpeas, car c'est une solution **rapide à mettre en place, très ergonomique**, avec de nombreuses possibilités, en mode "boîte à outils".

Nous avons majoritairement utilisé **les modules disponibles en standard** pour concevoir notre plateforme. Pour aller au plus proche de nos besoins, nous avons pu **personnaliser**



BÉNÉFICES



- ✓ **Nourrir la confiance** des concessionnaires et clients (transparence sur les tarifs négociés)
- ✓ **Valoriser et Fidéliser** les fournisseurs négoce
- ✓ **Gagner du temps** dans la mise à jour et le partage des informations fournisseurs



à propos de
silverpeas

Filiale du groupe OOsphere, Silverpeas est l'éditeur du portail collaboratif éponyme. Basées à Grenoble, ses équipes se consacrent au développement du produit, à la coordination de la communauté de développement Open source, et à l'intégration de la solution chez les clients.

- ✓ 17 ans d'expérience
- ✓ 30 applications pour répondre à presque tous les besoins
- ✓ Coût de possession limité
- ✓ Hébergement cloud ou on-premise

quelques détails (par exemple les couleurs, le graphisme, les logos...). Résultat : la plateforme répond parfaitement à nos besoins et en plus, elle est agréable à utiliser, ludique !

L'équipe de Silverpeas a bien compris nos besoins. Nous avons majoritairement travaillé à distance et cela s'est bien déroulé ! Nous faisons **des points d'avancement réguliers**, à l'issue desquels des "To Do lists" étaient établies pour que chacun puisse avancer de son côté. »

Répondre aux besoins des clients concessionnaires

« Nous avons conçu notre outil autour des tarifs, qui sont centraux dans le négoce. Mais nous sommes allés bien plus loin qu'un simple site de gestion documentaire. Chaque fournisseur possède une page au design soigné, sur laquelle on retrouve le catalogue, les tarifs, les CGU, la facturation minimum, etc. Sur la page d'accueil, les actualités de nos fournisseurs sont mises en avant. **Les retours des utilisateurs finaux sont très positifs !**

Côté administration, **Silverpeas offre des procédures très simples**, avec notamment un système de "drag and drop". Pas besoin de connaissances informatiques. Je mets à jour les informations en quelques clics. **C'est un véritable gain de temps et d'efficacité !** Notre précédent outil était beaucoup plus technique et difficile à prendre en main.

Les statistiques de consultation et le reporting automatisé sont très utiles. Je peux facilement voir les documents les plus consultés, les fournisseurs les plus actifs, etc. Prochain challenge : exploiter ces KPIs ! »