



ÉTUDE DE CAS

**SCC modernise l'outil de sa
force de vente pour gagner
en compétitivité et s'adapter
aux défis du télétravail**

Activité

Revente aux entreprises
de solutions informatiques
à valeur ajoutée



SCC, leader de la revente de solutions technologiques

Avec plus de 5000 clients et une présence dans plus de 60 pays, SCC est aussi le plus grand revendeur européen de solutions technologiques. SCC se base sur ses partenariats et ses connaissances pour concevoir, fournir, intégrer et gérer l'informatique de ses clients.



Problématique

1

SCC utilisait des supports de communication traditionnels (Powerpoint, PDF et brochures papier). Sans stockage et mise à jour centralisés de la documentation, il était difficile pour les commerciaux de savoir s'ils possédaient une version à jour.

2

SCC souhaitait mettre à disposition de sa force de vente une app innovante à l'image de son offre technologique et pour se démarquer de ses concurrents.

3

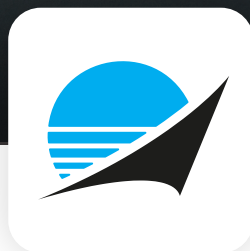
Le télétravail s'étant généralisé, SCC souhaitait également donner la possibilité à ses commerciaux d'effectuer leurs rendez-vous clients à distance dans des conditions proches d'un rendez-vous présentiel.

4

SCC désirait également soutenir ses commerciaux durant toutes les phases d'interactions avec le client et pouvoir connecter son CRM à un outil d'aide à la vente.



Solution



En 2017, SCC France a équipé ses commerciaux terrain d'iPad associés à une app d'assistant de vente.

L'app Horizon, conçue par Beehivr, permet à la force de vente d'avoir des contenus sans cesse à jour pour leurs rendez-vous clients. Les présentations sont conçues pour être interactives et offrir la possibilité aux commerciaux de personnaliser leurs échanges avec leurs clients en fonction des sujets abordés. Le commercial et le client peuvent ainsi construire ensemble un projet à partir des besoins exacts de ce dernier.

Grâce à l'appel vidéo intégré au sein de l'app, le commercial peut aussi faire appel à un expert SCC pour répondre en direct aux questions les plus pointues. Cette approche permet ainsi de détecter des opportunités de vente d'autres produits et services abordés au cours de la discussion à l'aide du catalogue présent à l'intérieur même de l'application.





Aujourd'hui, l'outil conçu par Beehivr a été déployé à l'intégralité de notre force commerciale. Avec un CA de 1 750 000 000 euros, la croissance organique de 9 % et un recrutement annuel de plus de 300 collaborateurs, SCC France se devait d'investir sur une application simple d'utilisation à la hauteur de son offre globale. L'an passé, nous avons gagné 100 nouveaux clients. À chaque rendez-vous client le commercial se repose sur l'outil. Nous estimons que 30 d'entre eux ont été gagnés grâce à l'utilisation de notre application. Des vidéos, des cas clients, des présentations (mis à jour quotidiennement) sont mis à disposition de nos commerciaux. L'effet différenciateur est d'apporter la communication à la portée de nos commerciaux et non l'inverse. C'est ce que nous appelons la transformation digitale de notre force commerciale.

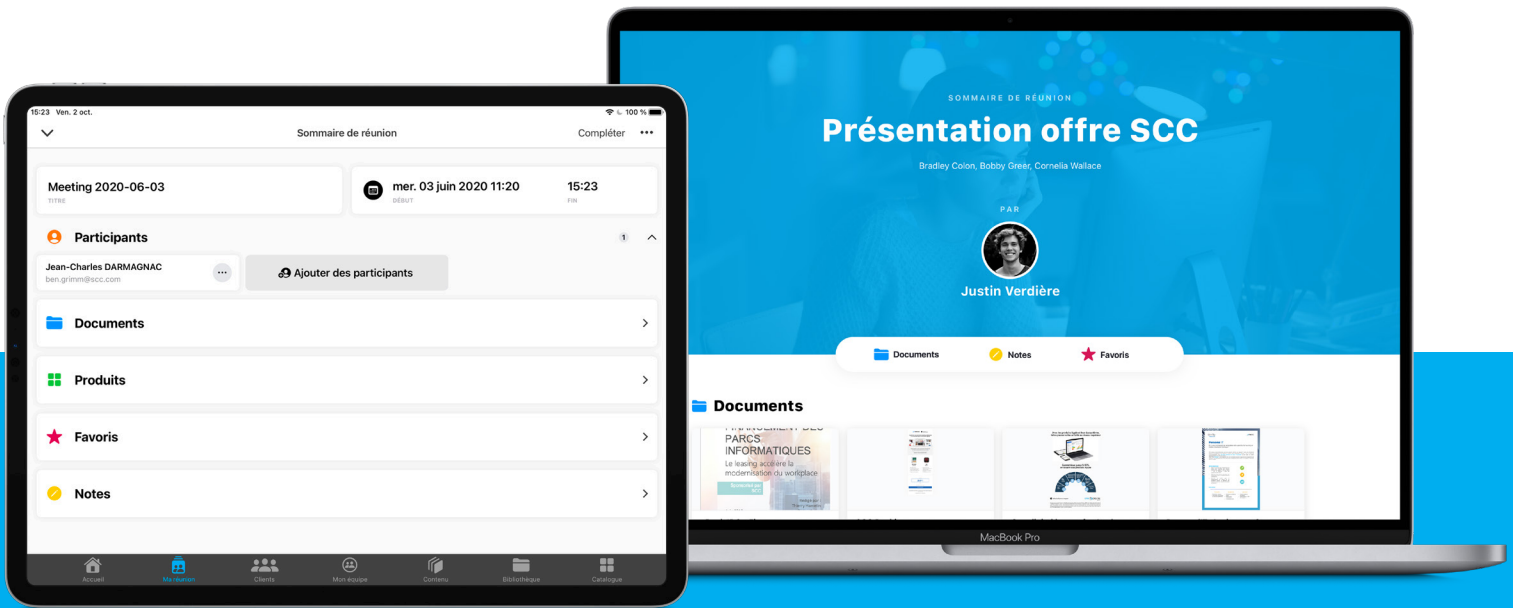


Sandrine Denoble,
Directrice Marketing SCC



L'iPad se prête bien à l'usage d'assistant de la force de vente car il est facilement emmené partout et permet au commercial et au client de regarder ensemble la présentation sans avoir à recourir à un projecteur et un câble VGA. La totalité des documents et vidéos est accessible au format numérique depuis l'app d'assistant de vente.

Tout comme l'iPad, l'app développée par Beehivr est intuitive et les nouveaux utilisateurs n'ont souvent pas besoin des tutoriels pour la prendre en main. Horizon permet d'accélérer l'intégration des nouveaux employés, d'autant plus que beaucoup utilisent déjà un iPhone ou un iPad à titre personnel. «La simplicité d'usage d'un outil est essentielle, sinon au bout de peu de temps, plus personne ne l'utilise», commente Julien Mendelsohn, Ingénieur Commercial chez SCC.



Dans le contexte actuel, la fonction de visioconférence est très appréciée des commerciaux qui peuvent continuer à dialoguer sans limite avec leurs clients ou prospects. Le client n'a pas à installer d'app, de logiciel ou d'extension. Il lui suffit de cliquer sur un lien accessible depuis tout ordinateur, mobile ou tablette. L'app créée par Beehivr est peu gourmande en bande passante et la 4G suffit à faire une présentation sans aucune perte de qualité.

À la fin du rendez-vous, les documents qui ont été présentés sont envoyés automatiquement au client sous forme de compte rendu, ce qui lui permet de poursuivre sa réflexion et représente un gain de temps pour le commercial. Ce dernier est également informé lorsque qu'un client consulte un document grâce à la fonctionnalité de Meeting Summary. L'application Horizon permet aussi de gagner du temps en amont dans la préparation des rendez-vous car le commercial rassemble aisément tous les éléments dont il aura besoin. Il est également notifié des documents mis à jour par le service marketing, ce qui lui permet d'avoir toujours les dernières versions.



Résultats



Productivité.
Crédibilité.
Agilité.

L'app conçue par Beehivr permet à la force de vente de SCC de gagner en productivité, en crédibilité vis à vis des clients comme des salariés (image de marque créée par l'homogénéité des messages, l'esthétique de l'interface et la modernité des outils), en agilité (mobilité, fonctionnalités de vidéoconférence et de rendez-vous client à distance, simplicité d'usage pour le commercial comme le client).

SCC a pu intégrer l'application à son CRM pour faciliter les suivis avec les clients et ne pas perdre de données essentielles.

Depuis les restrictions sur les déplacements liées à la pandémie, la force de vente de SCC est en télétravail trois jours par semaine. Les commerciaux bénéficient de la dynamique collaborative que l'app permet de créer à distance.

Selon Julien Mendelsohn, «Il existait déjà d'autres solutions de téléconférence mais Horizon est plus fiable et c'est plus facile de partager des documents. On est sûr de ne pas avoir de surprises. La collaboration est d'actualité car c'est la clé du succès dans beaucoup de domaines. Avec Beehivr, on continue à collaborer à distance et on est au niveau de ce qu'attend le client. On n'est pas moins écouté qu'en présentiel et on gagne beaucoup de temps. C'est un vrai accélérateur de business».

Résultats observés

- Réduction de 40 à 60% du temps de préparation des rendez-vous client
- App clé en main déployée en moins de 4 semaines à plus de 150 utilisateurs à travers la France
- ROI de plus de 100% même en tenant compte du coût d'acquisition des iPad
- Augmentation des revenus provenant des ventes croisées
- Économie des coûts d'impression de la documentation
- Réduction de 30 à 50% du temps requis à l'intégration et des nouveaux employés

Pour plus d'information sur la solution Beehivr, contactez practiceapple@fr.scc.com