

Étude de cas

Qui est Nikon ?

Nikon : Un rayonnement mondial

Depuis sa création en 1917, Nikon Corporation s'est spécialisé dans le développement et la fabrication de produits optiques. L'entreprise a acquis dans ce secteur d'activité une réputation internationale fondée sur l'exceptionnelle qualité de ses produits.

Au fil des années, Nikon a conforté sa maîtrise des technologies liées à l'optique, mais aussi à la mécanique de haute précision, à l'optoélectronique et à l'imagerie numérique.



Une expertise en instrumentation scientifique

Le géant nippon s'est imposé comme acteur majeur sur le marché de l'instrumentation scientifique. Dans ce domaine, la Division Instruments de Nikon offre à ses clients à l'échelle des 5 continents une compétence, un savoir-faire et une expérience de tout premier plan.

Les microscopes, les systèmes de numérisation d'images et les logiciels Nikon sont aujourd'hui utilisés par des laboratoires de recherche renommés ainsi que par des laboratoires hospitaliers et industriels.

Pour plus d'informations sur Nikon : <http://www.nikon-instruments.com/index-fr.html>

Quel était le projet ?

Nikon Division Instruments souhaitait s'équiper d'un outil collaboratif de gestion des forces de vente permettant à chacun de gérer ses contacts, sa prospection et ses affaires.

L'outil devait être :

- Simple d'utilisation pour une bonne prise en main des commerciaux,
- Accessible depuis n'importe quel lieu.

Nikon Division Instruments utilisait auparavant une solution serveur impliquant des synchronisations régulières, donc une information rapidement obsolète. Un des éléments clés du cahier des charges était donc l'accès à **une information à jour, en temps réel**.



Quelles fonctionnalités Nikon a-t-elle choisi de déployer ?

Nikon a choisi INES.SalesForce, solution dédiée aux équipes de vente (avant et après-vente)



Une vision globale de ses clients et prospects

- INES.SalesForce permet aux équipes commerciales de disposer de **l'ensemble des informations** utiles à leurs actions de prospection et de vente (accès à la base de données commerciale, accès aux fichiers et documents associés...)
- L'outil leur garantit de disposer d'**informations à jour, cohérentes et sécurisées**.

Une diminution du cycle de vente

- **Agendas partagés, rendez-vous, tâches, notes...** de multiples fonctionnalités qui permettent de gagner du temps.
- **Partage de l'information** avec les équipes internes (ADV, SAV...) afin d'obtenir l'implication et l'aide indispensable à la formalisation d'une réponse adaptée à la demande de leur client. La solution collaborative INES.SalesForce minimise ainsi le délai d'affectation d'une tâche et son traitement.
- Une gestion des affaires simple, précise et rapide avec une visibilité complète sur le portefeuille en cours.

Un pilotage précis de l'activité commerciale en temps réel

- Organisation des ressources : Nikon peut répartir ses comptes clients et prospects entre ses différents commerciaux et ainsi **créer et gérer des territoires.**
- **Définition des objectifs** individuels et de groupe, par produit, service, chiffre d'affaires ou marge
- Suivi de l'ensemble des **indicateurs d'activité des équipes** auprès des clients et prospects, statistiques d'appels, nombre de visites, liste des affaires en cours
- **Suivi des résultats et des prévisions**, liste des affaires gagnées, chiffre d'affaires et marges, liste des affaires en cours, **tableaux de bords** associés.

Comment s'est déroulée la mise en oeuvre ?

Récupération des données

Après récupération des données commerciales existantes dans les différents outils utilisés par Nikon, **INES a importé l'ensemble de ces informations dans la nouvelle base Nikon.**

Intégration d'INES

Le déploiement d'INES a été très rapide. En effet, après une formation sur site rapide et complète (la solution est très intuitive), les commerciaux ont rapidement maîtrisé la solution et ont pu commencer à utiliser l'application de manière optimale. "Entre la première réunion de travail et l'utilisation quotidienne d'INES par nos commerciaux, seules 3 semaines se sont écoulées" précise Philippe RIDEAU, Directeur Commercial Nikon Division Instruments.

Les solutions INES, au sein de la division Nikon Instruments, sont aujourd'hui utilisées sur PC portable, au bureau ainsi qu'en déplacement via une carte GPRS.

Quels sont les bénéfices apportés par les solutions INES ?

Les bénéfices des solutions INES selon Philippe RIDEAU - Directeur Commercial :

Les bénéfices pour l'entreprise

- Amélioration de la réactivité commerciale,
- Une meilleure visibilité sur l'ensemble des ventes,
- Une information claire et actualisée.

Les bénéfices pour l'équipe

- Un outil très simple à utiliser,
- Un accès à l'information commerciale en déplacement comme au bureau,
- Une meilleure communication entre les commerciaux et les services sédentaires.

"INES apporte une meilleure visibilité sur l'évolution de nos ventes, ce qui nous permet d'anticiper d'éventuelles baisses de vente en adaptant notre politique marketing. Et surtout, l'outil ne nécessite aucune maintenance informatique, ni pour la direction, ni pour les utilisateurs".

Philippe RIDEAU - Directeur Commercial Nikon Division Instruments