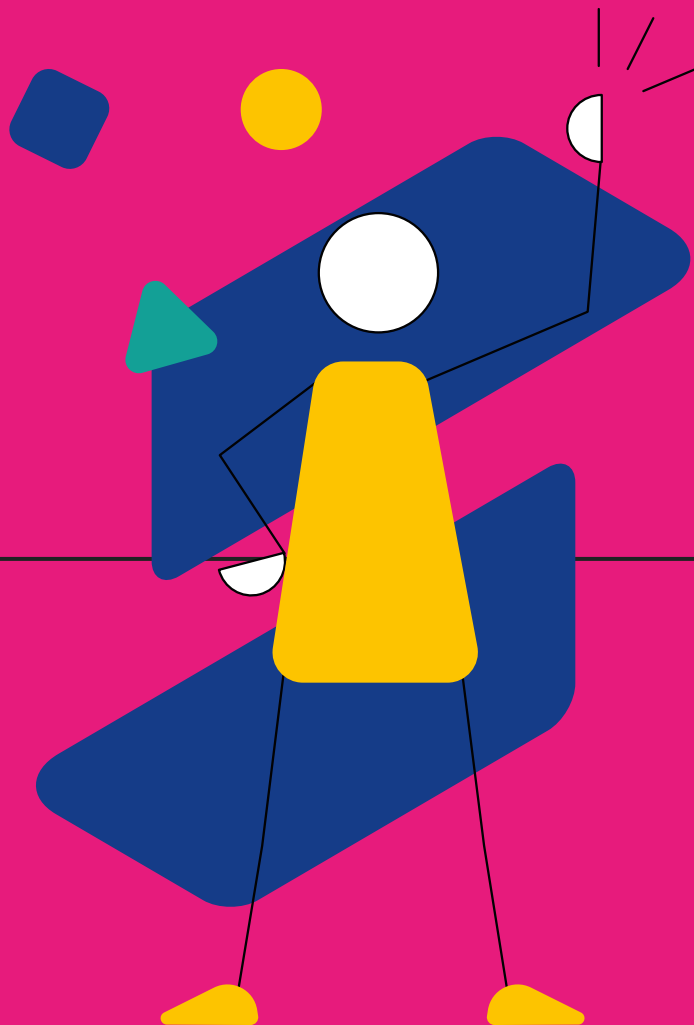




**Stratégie de vente et
après-vente terrain :**

**le choix
divalto weavy**



Avril 2024

Sommaire

P. 3

Introduction

PARTIE 1

P. 4

Vente et après vente terrain B2B : les processus clés pour gagner en performance

PARTIE 2

P. 9

Vente et après-vente B2B divalto weavy
Le choix d'une solution 100% terrain

PARTIE 3

P. 16

CRM terrain B2B : la check-list pour bien choisir

PARTIE 4

P. 22

divalto weavy ou comment changer la vie des commerciaux terrain B2B

PARTIE 5

P. 26

divalto weavy : le compagnon de route des techniciens d'installation/maintenance B2B

P. 30

Conclusion

Introduction

En tant que PME de la vente de biens techniques B2B, vos équipes de vente concourent à la performance et à la croissance de l'entreprise. Commerciaux terrain, équipes de l'Administration des Ventes (ADV) ou du Service Après-Vente (SAV), tous contribuent au chiffre d'affaires de votre structure, que ce soit via l'obtention de nouveaux clients ou la fidélisation des clients existants. À mesure que le marché évolue et que la concurrence s'intensifie, ces métiers sont sujets à de nouveaux enjeux.

85%

des consommateurs s'attendent à vivre une expérience personnalisée.

-- Étude fevad

Les clients B2B sont de plus en plus exigeants et attendent des expériences personnalisées et adaptées à leurs besoins spécifiques. Vos équipes de vente ou d'après-vente doivent donc être en mesure de comprendre les besoins individuels de chaque client, d'anticiper leurs attentes et de proposer des solutions sur mesure pour renforcer leur satisfaction.

En interne, ces mêmes équipes doivent faire preuve de plus d'efficacité, de plus de productivité. Cela implique l'automatisation des tâches administratives, la simplification des processus - tels que les rapports de visites ou d'intervention.

Finalement, bien que vos commerciaux et vos techniciens interviennent aux deux extrémités de la relation client, ils font partie de la même chaîne de valeur. La communication, le partage des informations client de manière transparente jouent un rôle déterminant, afin de coordonner les actions pour offrir une expérience client cohérente et sans couture.

L'ingrédient "magique" pour réussir ? Un outil CRM adapté à ces deux métiers, différents mais indissociables pour satisfaire vos clients : divalto weavy. Découvrons ensemble, au fil de ces pages, pourquoi il deviendra vite votre meilleur allié !



1

Vente et après vente terrain B2B : les processus clés pour gagner en performance

Dans le secteur de la vente de biens ou d'équipements techniques B2B, la réussite des équipes terrain dépend étroitement de la fluidité de leurs processus de vente et d'après-vente. Commerciaux terrain, techniciens d'installation et de maintenance...

Vos métiers sont sujets à des challenges complexes et des processus clés à optimiser. Voici quelques pistes pour vous aider à mieux déployer vos compétences sur le terrain, auprès de vos prospects comme de vos clients.

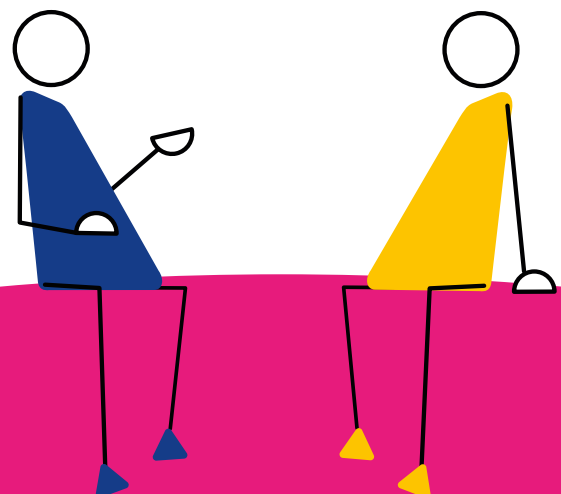
Des challenges métiers à relever

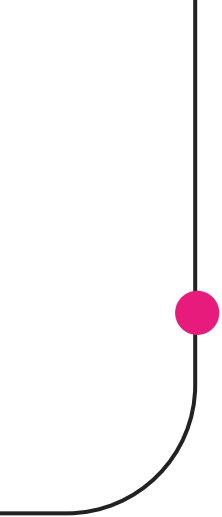
En tant que commercial terrain, la prise de commande est votre objectif ultime. Pour atteindre ce "saint Graal", vous êtes confrontés à différents challenges, dont la réussite conditionne l'efficacité commerciale :

- **Déployer des tâches à faible ajoutée**, telles que l'organisation de vos déplacements ou la recherche d'informations clients : actions extrêmement chronophages et dont la durée doit être réduite pour vous permettre de vous concentrer sur votre coeur de métier : le processus de vente,
- Alimenter et conserver **une vision 360° du client**, par exemple sur l'historique des différentes interactions, ou sur les actions commerciales en cours, pour prospecter efficacement,
- Accéder **aux données clients ou prospects en ligne**, y compris quand la couverture réseau est faible ou inexistante.

Pour le responsable d'une équipe de commerciaux terrain, les enjeux résident dans l'organisation et la motivation.

- Les **challenges commerciaux** peuvent perdre en efficacité avec le temps, nécessitant une gestion proactive pour maintenir l'engagement des équipes de vente.
- **Recruter efficacement** des commerciaux terrain et les fidéliser pose un défi constant et requiert des stratégies RH bien définies.





En tant que techniciens, vos problématiques sont différentes. Une fois la vente signée, c'est à vous de prendre le relais en effectuant l'installation des équipements commandés, et les opérations de maintenance pour lesquelles vous êtes **qualifiés, habilités et équipés, et en toute sécurité.**

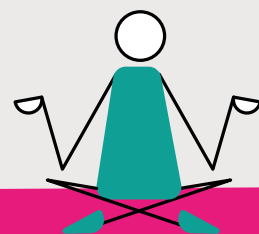
Or, sur le terrain, vous rencontrez souvent des difficultés à suivre le protocole défini ou à accéder à la documentation, qu'elle soit technique ou contractuelle. Vous êtes aussi confrontés au respect des échéances de planning - et devez suivre le stock des biens, pièces détachées et matériels nécessaires à l'installation et à la maintenance.



Des processus clés à optimiser

Quels que soient les challenges à relever, vous avez des perspectives de progrès, pour autant d'avoir bien identifié vos processus métiers clés. Vous êtes commercial terrain ? Alors, vous devez maîtriser sur le bout des doigts **la connaissance des étapes du cycle de vente** : prise de rendez-vous découverte ou envoi de proposition commerciale, première relance, deuxième relance, réception de la signature, transmission des documents à la comptabilité, suivi de la satisfaction client... Mieux vous suivez l'avancée du cycle de vente (et ses éventuels blocages) de vos prospects, plus vous performez !

Si vous êtes techniciens d'installation ou maintenance, alors **l'organisation minutieuse de votre journée** est cruciale : prise de rendez-vous dans une zone géographique donnée, récupération des équipements et matériel de pose, planification des tournées, gestion des documents (bon de visite, bon d'intervention, consultation ou mise à jour de la documentation technique...) Pas question de laisser la moindre place à l'improvisation !



Solution logicielle : choisir un outil 2 en 1, c'est possible !

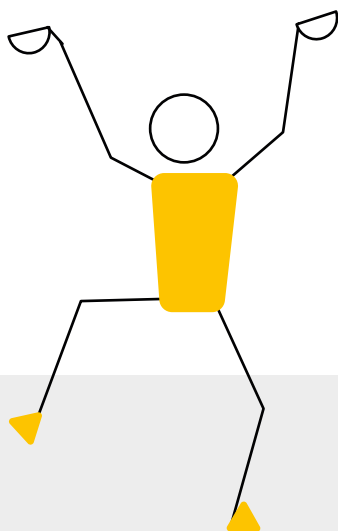


En optimisant ces processus clés, vous allez **gagner un temps précieux, être plus performant et contribuer plus activement à la productivité et rentabilité de l'entreprise.**

L'amélioration de ces processus commence par **la digitalisation et l'automatisation des tâches à faible valeur ajoutée.** Dans ce cadre, la mise en place d'un outil CRM adapté aux besoins terrain est un **appui stratégique nécessaire** pour les commerciaux et techniciens, afin de suivre les activités de vente et après-vente, gérer les leads et les contacts, et faciliter la collaboration au sein de l'équipe.

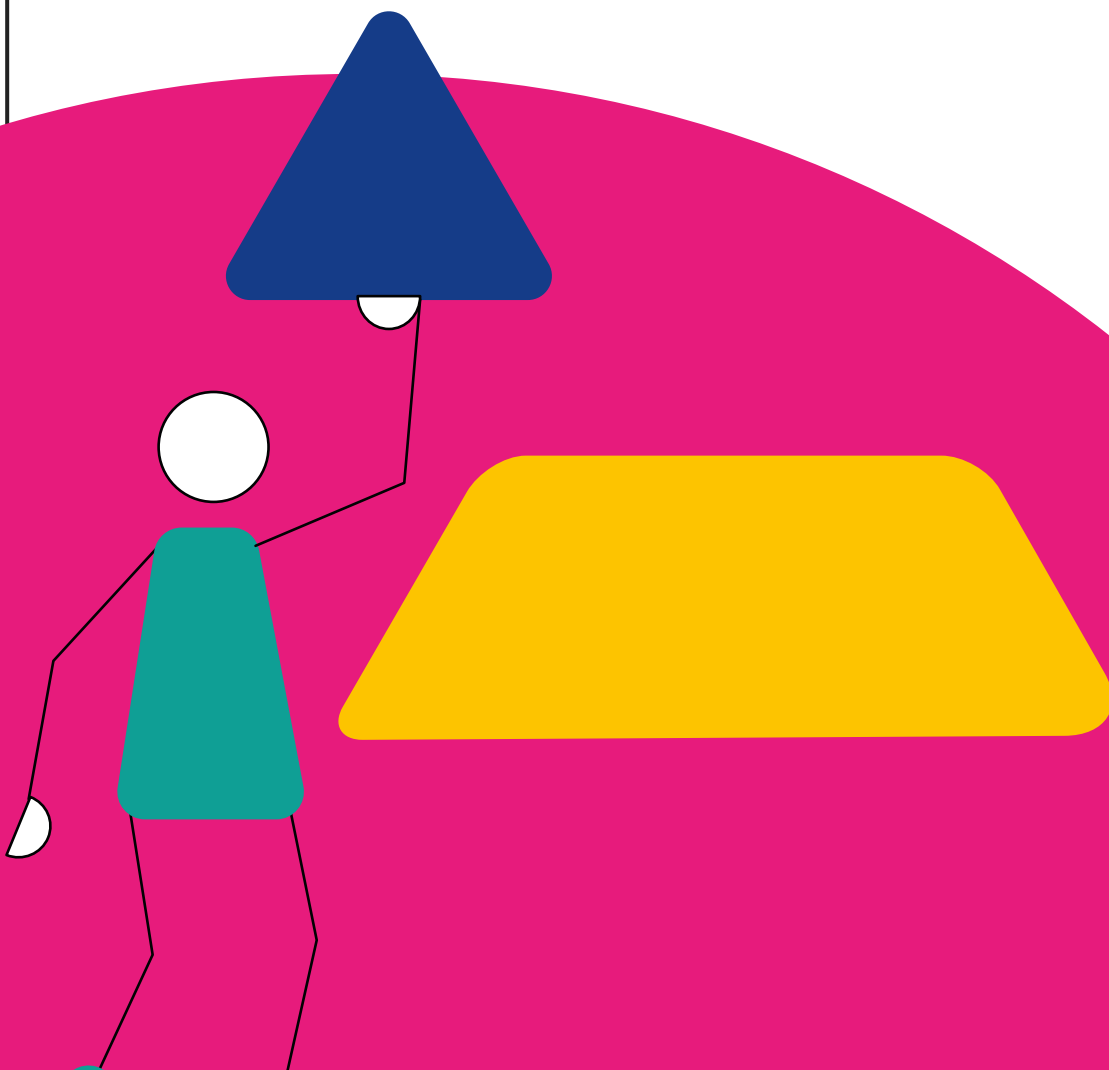
Mais surtout, un CRM complet et adapté, tel que divalto weavy, permet d'appréhender ces deux métiers dans toute leur diversité.

- Pour les commerciaux, par exemple, le CRM **digitalise la signature**, pour faciliter le closing, de manière électronique ; il **automatise la planification des rendez-vous** ou la génération de rapport d'analyse, et bien d'autres fonctionnalités. Le directeur commercial bénéficie de **vue spécifique sur les statistiques** de vente et objectifs.
- De leur côté, les techniciens ont un **accès dématérialisé aux documents** contractuels, pour connaître la fréquence de maintenance, les matériels installés soumis à un contrat etc. ; ils ont leur **planning de rendez-vous** et la possibilité de **générer des bons d'intervention...**

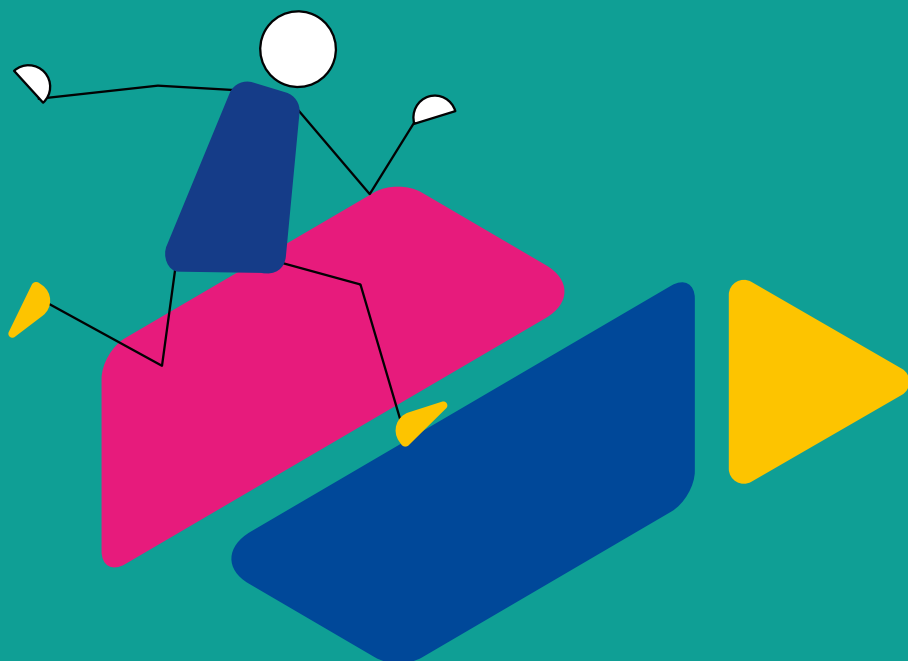


Tout est centralisé au sein d'un seul et même outil pour toutes les équipes terrain.

La performance de vos métiers de la vente et l'après-vente sur le terrain B2B repose sur une **compréhension approfondie des processus clés et l'acquisition d'outils adaptés** pour vous appuyer dans vos missions au quotidien. Chez SYXPERIANE, en tant qu'intégrateur de solutions métiers pour les PME du B2B, nous vous accompagnons dans cette quête de performance, avec **notre partenaire divalto et son CRM divalto weavy**, l'un des CRM B2B les mieux adaptés pour les métiers de la vente et l'après-vente B2B sur le terrain.



2



Vente et après-vente B2B d'avalto weavy

Le choix d'une solution 100% terrain

Les enjeux de performance commerciale et de qualité de service - de la vente à l'après-vente des équipements B2B - mettent en lumière un point : l'importance des outils de gestion des activités commerciales et de suivi des interventions techniques. Avec notamment, la nécessité d'éviter à tout prix la démultiplication de ceux-ci.

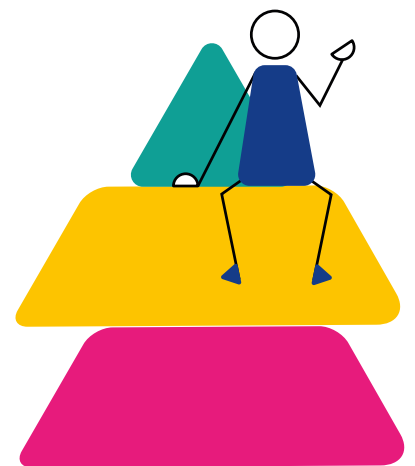
L'outil parfait se doit d'être centralisé, désiloté. Il doit intégrer les besoins de mobilité, servir la gestion commerciale ainsi que celle des interventions terrain, tout en dialoguant avec l'ERP et les équipes de facturation. Avant l'inventaire des fonctionnalités utiles, la première difficulté pour une PME consiste d'abord à identifier la typologie d'outils vers laquelle se tourner. Comment s'y retrouver dans la galaxie de solutions présentes sur le marché ? Voici de quoi baliser votre recherche.

L'outil qui fait tout... et rien : Excel

Si votre société est équipée d'un ERP seul, vos commerciaux l'ont déjà probablement trouvé limité dans le cadre d'un suivi commercial approfondi. Alors, en complément, ils utilisent souvent un tableur Excel pour suivre les rendez-vous clients, noter les contrats associés...

Excel présente pourtant plusieurs faiblesses :




- Il est la hantise des DSI... puisqu'il n'est **pas sécurisé** : transmis d'un mail à l'autre, le fichier peut être **corrompu** ou les **données sensibles contenues piratées**.
- Il n'est **pas partagé**, et donc toutes les parties prenantes - techniciens, facturation, comptabilité - n'ont pas accès à ces données pourtant indispensables (sauf s'il est utilisé en version cloud). Le tableau ne peut **pas être enrichi par les autres services**, tels que les interventions de maintenance par exemple.
- Les fichiers Excel sont stockés en local : cela pose des défis en termes de collaboration en temps réel. Les mises à jour des données peuvent être difficiles à suivre et à synchroniser, ce qui amène à l'obsolescence des informations et un **manque de coordination entre les équipes**.
- Pour les entreprises gérant un grand nombre de clients et de transactions, Excel peut devenir rapidement **inefficace et complexe à gérer**. Les feuilles de calcul centralisent des quantités importantes de données, réparties dans un nombre croissant de feuilles de calcul et d'onglets. La consultation en est souvent laborieuse et décourageante !



Les + d'Excel

 **Facilement utilisable**

Les - d'Excel

-  **Intensifie le travail en silo**
-  **Pas sécurisé**
-  **Problématique de mises à jour des données**

L'outil détourné...

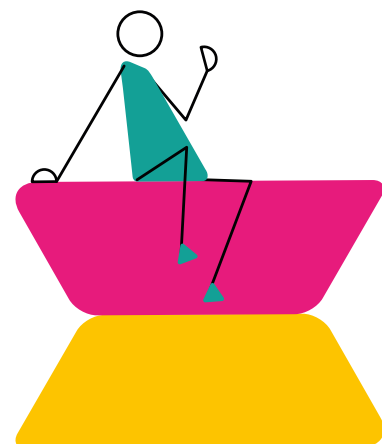
L'ERP

Comme la plupart des entreprises de la vente B2B, vous êtes probablement équipé d'un ERP. **Pour gérer l'ensemble des processus opérationnels**, y compris la gestion des stocks, la comptabilité, la gestion des ressources humaines, etc, il est indispensable. Votre ERP peut aussi servir à vos commerciaux, notamment pour **suivre le flux d'informations administratives et de gestion**, sans pour autant **être destiné** à remplacer CRM.

Son rôle n'est pas de gérer les interactions avec les clients, le suivi des ventes ou la gestion des pipelines commerciaux.

La problématique se pose aussi pour le suivi des interventions de maintenance : certains ERP sont équipés d'un module GMAO. Le plus souvent, celui-ci est destiné aux opérations de maintenance curative et préventive sur le matériel interne : le module n'inclut **pas de fonctionnalité de suivi commercial, de facturation, de signature et suivi des contrats**.

Bien que certains ERP intègrent des modules CRM, ces fonctionnalités peuvent être **moins développées et moins adaptées aux besoins spécifiques du suivi commercial terrain**. Les fonctionnalités de gestion des contacts, de mobilité et de gestion des campagnes marketing peuvent être limitées par rapport à un CRM dédié.



Les + de l'ERP

- + Donne une première base d'informations aux équipes commerciales

Les - de l'ERP

- Destiné aux processus internes
- Limité en fonctionnalités spécifiques (mobilité)

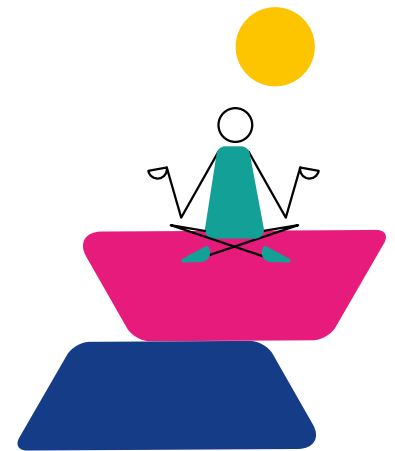
Pour les commerciaux... sédentaires : les pureplayers CRM

Salesforce, Hubspot, Efficacy... nous connaissons tous ces références en gestion de la relation client. Gestion des opportunités et du pipeline commercial, fonctionnalités de marketing automation, rapport de statistiques et KPI... il y en a pour tous les goûts. Or, le mieux est souvent l'ennemi du bien : **ce n'est pas en choisissant la solution la plus complète du marché CRM, que vous aurez forcément une solution adaptée à VOS besoins.**

Si ces CRM sont parfaitement adaptés à la prise de commande et création de devis, ils n'offrent **aucune facilité pour vos équipes terrain.** Leurs principales lacunes résident dans l'absence de gestion des déplacements, de planification des rendez-vous, d'application mobile robuste ou de fonctionnalités hors ligne, ce qui rend difficile l'accès aux données et la mise à jour des informations en temps réel lors des déplacements sur le terrain.

Avec les CRM pureplayers, vous n'aurez **aucune fonctionnalité adaptée à vos activités d'après-vente,** réalisées par vos techniciens.

Ils ne permettent pas davantage la communication entre les responsables commerciaux et les commerciaux terrain, notamment par l'absence de fonctionnalités de partage de documents en temps réel ou de notifications instantanées.



Les + du pureplayer CRM

- + Solution large et complète
- + Facilite la prise de décisions

Les - du pureplayer CRM

- Pas adapté à la mobilité des équipes terrain

Pour les techniciens mais siloté... l'outil de field service

Les outils de field service permettent la planification, la gestion des interventions, la coordination des équipes sur le terrain, la maintenance, et d'autres aspects liés aux services sur site : c'est la solution **adaptée à vos techniciens d'intervention/installation. Et seulement vos techniciens.**

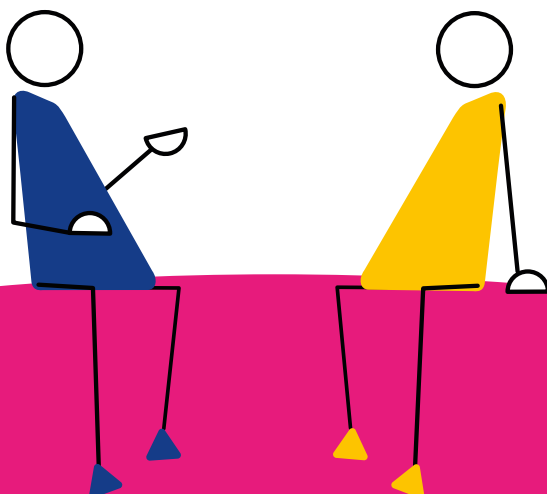
Ce type de logiciel n'intègre pas de gestion commerciale, il est donc **inutilisable par vos équipes commerciales.** Il ne s'intègre pas à l'ERP nativement, vous avez donc deux systèmes, qui fonctionnent en silo, avec des problèmes d'intégrations et de référentiel commun.

Les + de l'outil de field service

- Gère les interventions d'après-vente
- Adapté aux techniciens terrain

Les - de l'outil de field service

- Ne gère pas le suivi commercial
- Pas d'intégration avec le reste du SI



Pour optimiser vos déplacements, mais pas votre suivi commercial... le logiciel de gestion des tournées

Le logiciel de gestion des tournées se concentre principalement sur **l'optimisation des itinéraires et la planification des déplacements** pour les équipes sur le terrain. L'outil se concentre sur l'efficacité des déplacements et la réduction des coûts liés aux trajets.

Comme son nom l'indique, cet outil gère uniquement les déplacements de vos techniciens et n'a **pas vocation à suivre la relation client**. Vos techniciens n'ont pas de vue sur les données contractuelles lors de leurs rendez-vous, ne peuvent pas faire de rapport d'interventions, ou partager des informations avec les autres services.



Les + du logiciel de gestion des tournées

- Assiste vos techniciens terrain dans leur déplacement

Les - du logiciel de gestion des tournées

- Pas de suivi contractuel pour les techniciens
- Pas adapté à l'activité commerciale

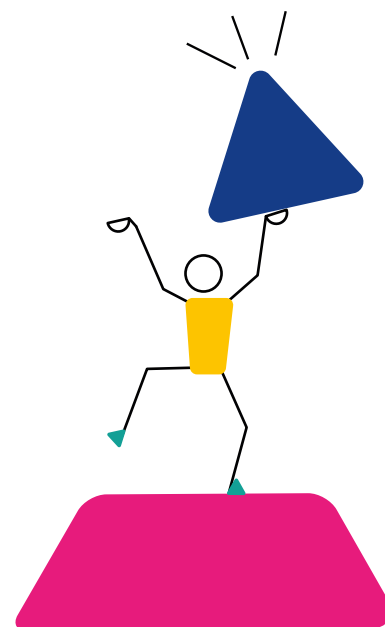
Le meilleur des deux mondes avec divalto weavy

divalto weavy est un outil CRM à destination de vos commerciaux terrain... mais aussi de vos techniciens. Vos équipes utilisent un même outil, qui sert les enjeux du commercial et du technicien : "silo free" !

divalto weavy s'intègre bien sûr nativement à l'ERP de divalto mais aussi d'autre type d'ERP : vous bénéficiez d'un système qui hérite de toutes les données intéressantes et qui les fait transiter dans un sens ou dans l'autre.

Ce partage des données est bénéfique pour tous les membres de votre activité de vente et d'après-vente : le technicien sait à quelle date le commercial s'est rendu chez son client et peut recueillir des informations nouvelles. Inversement, le commercial a accès aux informations de maintenance et peut ainsi anticiper les problèmes, mettre en valeur la rapidité/qualité d'interventions, engager des ventes additionnelles ou entamer une enquête de satisfaction...

La cerise sur le gâteau : l'outil gère la mobilité de vos équipes, avec l'itinéraire automatique vers le rendez-vous, l'accès à l'app en mode hors connexion, etc.

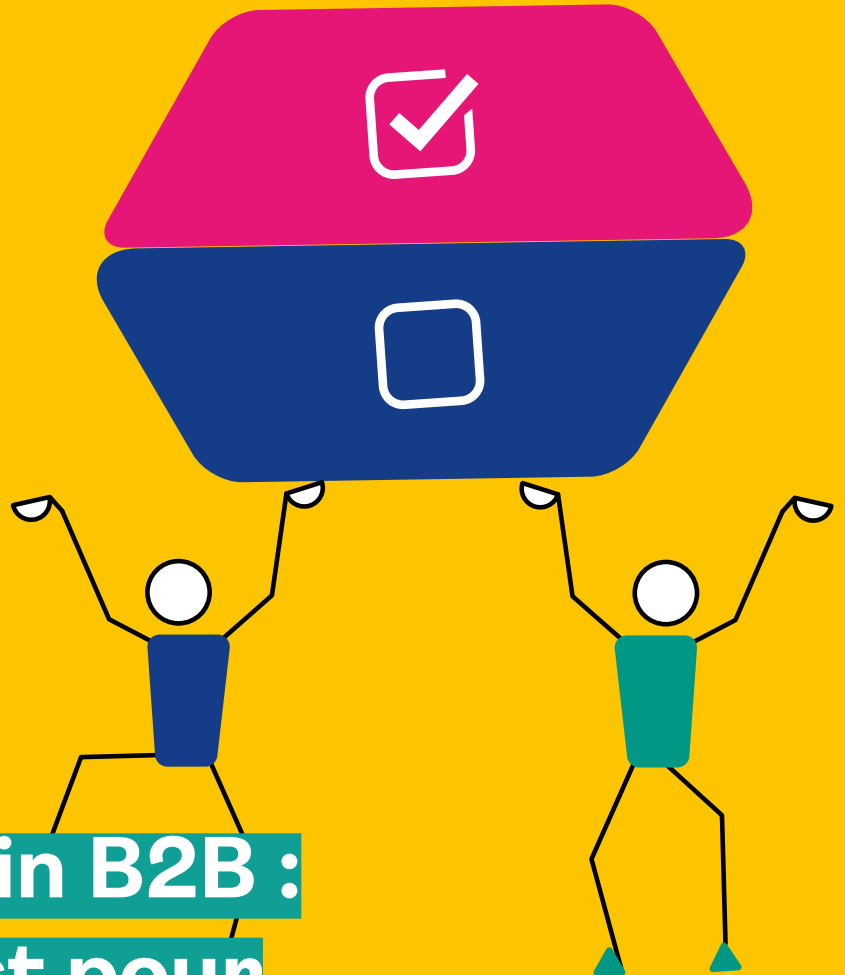


Les + divalto weavy

- ✓ Assure le suivi commercial des équipes commerciales
- ✓ Gère les interventions d'après-vente
- ✓ Adapté aux équipes terrain, avec la mobilité

3

CRM terrain B2B : la check-list pour bien choisir



Le marché des solutions CRM est pléthorique, chaque éditeur y allant de ses fonctionnalités toujours plus uniques ! Comment faire le bon choix quand on évolue dans le B2B avec des métiers qui opèrent sur le terrain ? L'un des premiers réflexes consiste à définir sa grille de critères puis à passer au crible les solutions retenues, au plus près des attentes. Oui mais comment ? Nous vous proposons ici une grille prête à l'emploi !

01

Critère 1 : Expérience utilisateur

Objectifs

Avoir un outil central, qui serve efficacement les besoins de toutes les équipes. Pour cela, il doit être :

- | ergonomique,
- | complet,
- | juste du point de vue des données,
- | personnalisable.

Bénéfices

Assurer **la qualité de service et du suivi commercial** grâce à une bonne gouvernance des données,

Garantir l'adoption de la solution par les commerciaux et techniciens terrain

Faire gagner du temps aux équipes, avec une facilité de saisie des informations dans l'outil

Questions à poser à l'éditeur/intégrateur

La solution est-elle personnalisable selon vos activités/vos besoins métier ?

Des compétences informatiques sont-elles requises pour prendre en main l'outil ?

Faut-il prévoir une formation interne à l'utilisation du CRM pour les collaborateurs ?

Critère 2 :**Connectivité et évolutivité****Objectifs**

Assurer l'interconnectivité **CRM et ERP** pour une vision 360°

S'interconnecter facilement à d'autres/ plateformes tierces utilisées par les commerciaux et techniciens

Pouvoir **implanter des nouvelles fonctionnalités** aisément

Bénéfices

Avoir un **système d'information unifié**, avec une vue complète de la relation client (marketing, facturation, comptabilité, etc).

Répondre aux besoins des métiers au fur et à mesure de l'évolution de l'entreprise (nouveaux services/ produits)

Questions à poser à l'éditeur/ intégrateur

Comment la solution s'intègre-t-elle à mon ERP ?

La solution est-elle conçue pour se connecter via un système d'API ?

La solution propose-t-elle des connecteurs avec des solutions tierces spécialisées sur des thématiques métiers spécifiques ?

Critère 3 : Mobilité

Objectifs

Disposer d'un outil **accessible partout et tout le temps** pour les métiers terrain

Saisir les commandes, devis et comptes rendus depuis le terrain

Bénéfices

Assurer la **continuité des activités** pour les équipes mobiles

Questions à poser à l'éditeur/intégrateur

La solution est-elle disponible en mobilité ?

Existe-t-il une version App de l'outil ?

La solution fonctionne-t-elle en mode déconnectée ?

Critère 4 :

Pilotage de l'activité commerciale

Objectifs

Avoir des **indicateurs prêts à l'emploi**

Avoir des indicateurs et rapports **aisément modélisables** par un utilisateur non averti

Bénéfices

Tirer profit des données pour prendre des **décisions éclairées**

Suivre en temps réel le chiffre d'affaires et réajuster la stratégie en conséquence

Questions à poser à l'éditeur/intégrateur

L'outil génère-t-il des rapports automatiques ?

Avec quelle autonomie les utilisateurs sont-ils en capacité de modéliser des rapports ou de produire des indicateurs ?

Critère 5 : Efficacité commerciale

Objectifs

Faciliter l'accès aux **données synthétiques de chaque client/prospect**

Donner la vue sur **des données agrégées** (CA, commandes, réclamations, interactions avec des campagnes marketing,...)

Offrir aux commerciaux des **aides à la vente** (fiches produits, argumentaires, données concurrentielles, produits complémentaires, suggestion de services ou produits...)

Bénéfices

Dynamiser les ventes, booster le CA

Optimiser la marge

Questions à poser à l'éditeur/intégrateur

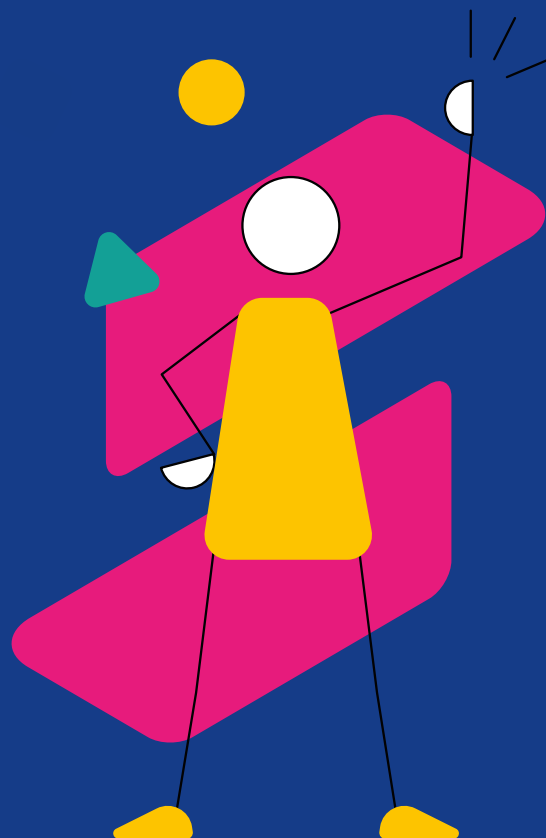
L'outil gère-t-il le stockage de documents ?

L'outil permet-il la vue sur l'historique client ?

Quel moyen efficace de piloter la marge par le collaborateur commercial ?

Quelles sont les fonctionnalités permettant de faciliter des ventes additionnelles ?

4



divalto weavy ou comment changer la vie des commerciaux terrain B2B

Dans le monde du commerce B2B, le moindre défaut d'organisation ou processus métier mal maîtrisé rime avec opportunité de vente ratée. Si vous êtes commercial terrain dans un entreprise spécialisée dans la vente d'équipement ou de services B2B, vous allez très vite tirer profit des fonctionnalités avancées de divalto weavy, le CRM nouvelle génération intégré par SYXPERIANE. Reportage...

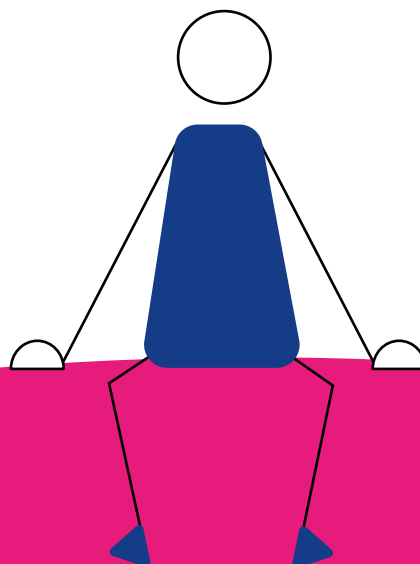
divalto weavy ou comment bien planifier la journée d'un commercial terrain B2B...

Il est 9h. Frédéric, commercial terrain d'une PME B2B spécialisée dans les équipements techniques (**télécoms, restauration, climatisation, plomberie, transport, informatique...**), commence sa journée en montant dans sa voiture. Il a besoin de consulter son circuit de visites de la journée.

Avec le CRM divalto weavy, celui-ci est géo-optimisé selon ses objectifs et le portefeuille client de Frédéric. Depuis la fiche client de son premier interlocuteur de la journée, la fonctionnalité GPS **Cartographie** indique comment se rendre facilement à son premier rendez-vous de la matinée.

9h45, son rendez-vous client de 10h est annulé.

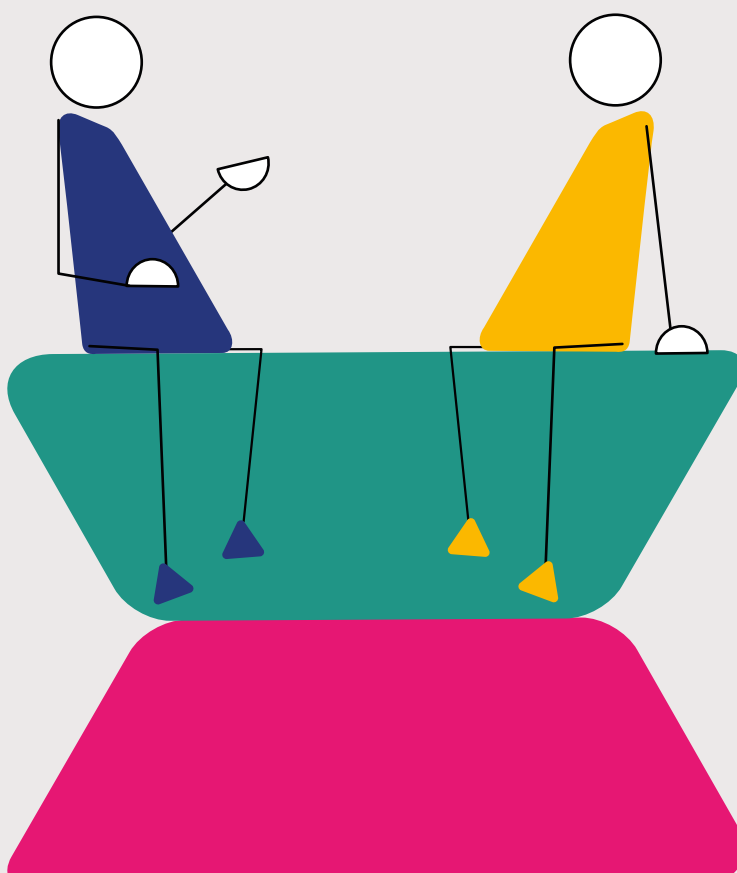
Grâce à la fonction **Client pivot** de divalto weavy, Frédéric localise sa position géographique et définit un périmètre de visite. L'outil lui indique les clients/prospects à proximité pouvant être visités. divalto weavy met en avant des indicateurs afin de distinguer les priorités. Par exemple, l'un des clients n'a pas été contacté depuis 6 mois ! Frédéric lui passe un coup de fil pour savoir si quelqu'un est disponible pour le recevoir, et en 1 clic, il peut relancer l'itinéraire GPS vers cette nouvelle destination et optimiser son créneau libéré.



Lors de son rendez-vous, Frédéric accède directement au **catalogue produit de son entreprise** depuis sa tablette. Le CRM génère des fiches techniques complètes et esthétiques qui séduisent visiblement l'œil de son client, quelles que soient les circonstances. Frédéric est hors couverture réseau ? Aucun problème, grâce au **mode 100% déconnecté**, divalto weavy offre l'accès continu aux documents et informations et permet la saisie de rapport de visite, avec synchronisation automatique dès que la connexion est rétablie..

Frédéric connaît bien son client et lui a présenté au bon moment le produit dont ils parlent ensemble depuis plusieurs mois. Le closing approche ! Frédéric peut faire signer le bon de commande directement sur sa tablette grâce à la **signature électronique, ou à distance si le client lui demande un délai de réflexion. Interconnecté avec n'importe quel ERP**, la vente est immédiatement reçue et traitée par les services attitrés.

À l'issue de son rendez-vous, Frédéric saisit sans perdre une minute son **rapport de visite** en quelques clics : le CRM pré-complète certains champs et trace rapidement les principales interactions de la visite. Chargé d'ondes positives, Frédéric peut ensuite enchaîner avec son prochain rendez-vous !





.... Et booster la performance de la direction commerciale

Franck, directeur commercial de Frédéric, a aussi le sourire grâce à divalto weavy.... Avec l'outil, le **plan d'action commerciale** est facilité : il peut définir des actions à l'adresse de ses équipes terrain, selon un ciblage client précis. Frédéric et ses collègues sont alertés directement sur leur application mobile, avec la liste des clients cibles et la documentation nécessaire.

Franck peut suivre **les statistiques de vente et objectifs** sous forme de graphiques et tableaux. Les indicateurs sont comparés selon les objectifs fixés par commercial et les données peuvent être triées par commercial, famille ou sous-famille de produit. Avec divalto weavy, tout est hautement **personnalisable** grâce aux différents widgets, tableaux de bord et indicateurs.

divalto weavy intégré par SYXPERIANE

Accompagnement de bout en bout

Garant de l'efficacité des solutions que nous intégrons, nous mettons en place **des ateliers de conception pour détailler vos besoins métiers**, jusqu'au support en cours d'utilisation quotidienne, nos équipes vous accompagnent pour **booster votre performance commerciale**. Et cela, toujours de manière **100% personnalisée**.

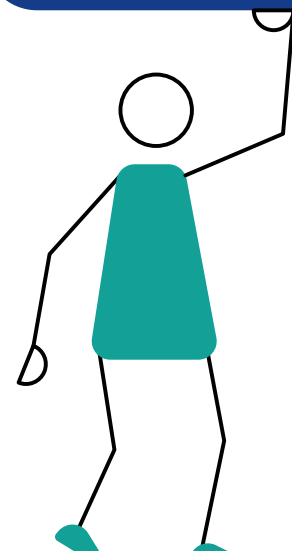
Hébergement Cloud

divalto weavy est **distribué en SaaS** : déploiement rapide et sans prise de tête garantis, avec une disponibilité maximale de la solution mobile !



Article réalisé en collaboration avec
Mathieu Weibel, expert CRM chez Divalto

www.divalto.com/logiciel-crm/



An illustration of a person with a white head and black limbs, wearing a pink shirt and dark pants, carrying three large, rounded rectangular boxes. The top box is pink, the middle one is yellow, and the bottom one is dark blue. The person is walking towards the right. In the top left, there are three short black lines radiating from a point, suggesting motion or a light source.

5

divalto weavy : le compagnon de route des techniciens d'installation/maintenance B2B

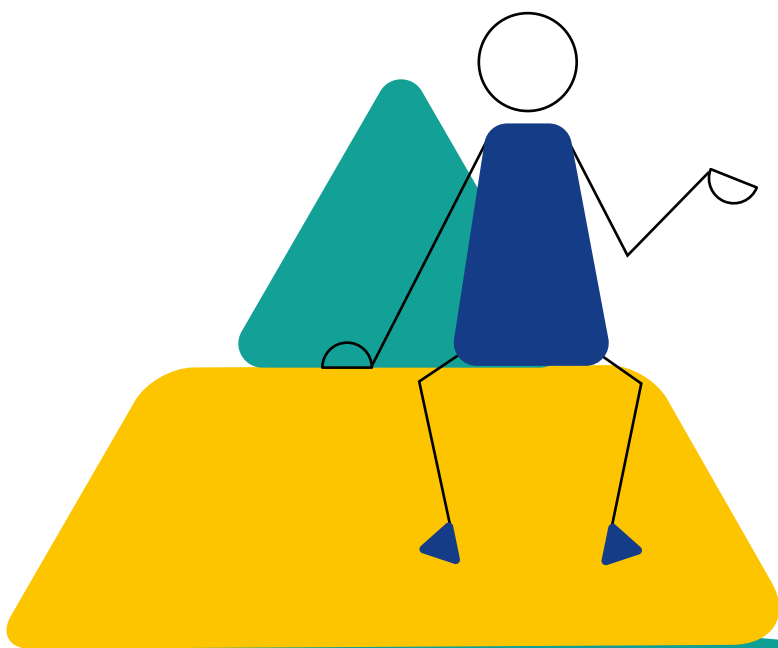
Pour les PME spécialisées dans la vente d'équipement ou de services B2B, le travail ne s'arrête pas une fois le closing de l'affaire ou du contrat effectué. La qualité des services techniques, tels que l'installation et la maintenance des équipements, est cruciale : une solution de gestion des interventions techniques performante est primordiale pour alimenter la satisfaction des clients et les fidéliser durablement ! C'est dans cette optique que le CRM divalto weavy, intégré par SYXPERIANE, se démarque comme un allié de choix pour les techniciens B2B.


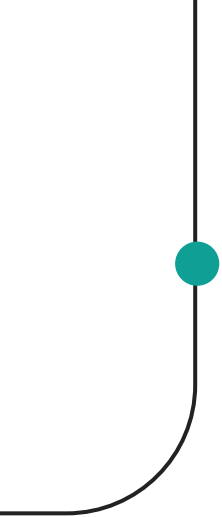
divalto weavy : le meilleur allié de vos techniciens terrain

Sébastien, technicien de maintenance d'une PME B2B spécialisée dans les équipements techniques (télécoms, restauration, climatisation, plomberie, transport, informatique...), commence tôt sa journée de travail. L'un de ses premiers gestes : ouvrir son outil de gestion d'intervention, pour visualiser son **planning des interventions planifiées** dans les prochaines heures. Celles-ci sont géo-ptimisées, selon la localisation, le temps de déplacements, les horaires des rendez-vous pris chez les clients et les contraintes de temps, etc. Il lance ensuite le calcul de l'itinéraire vers sa première destination.

Arrivé sur place, le temps de trajet de Sébastien est automatiquement ajouté à la fiche d'intervention. Comme il est un peu en avance, il a le temps de se renseigner sur son client. Grâce à l'outil, le technicien a une **connaissance à 360° du client et du matériel** :

- les équipements du parc, les dates de mise en œuvre, les dernières maintenances,
- tous les aspects contractuels - période de validité, fréquence de maintenance...
- les informations relatives à l'intervention : l'équipement à réparer, le contrat et les documents techniques.

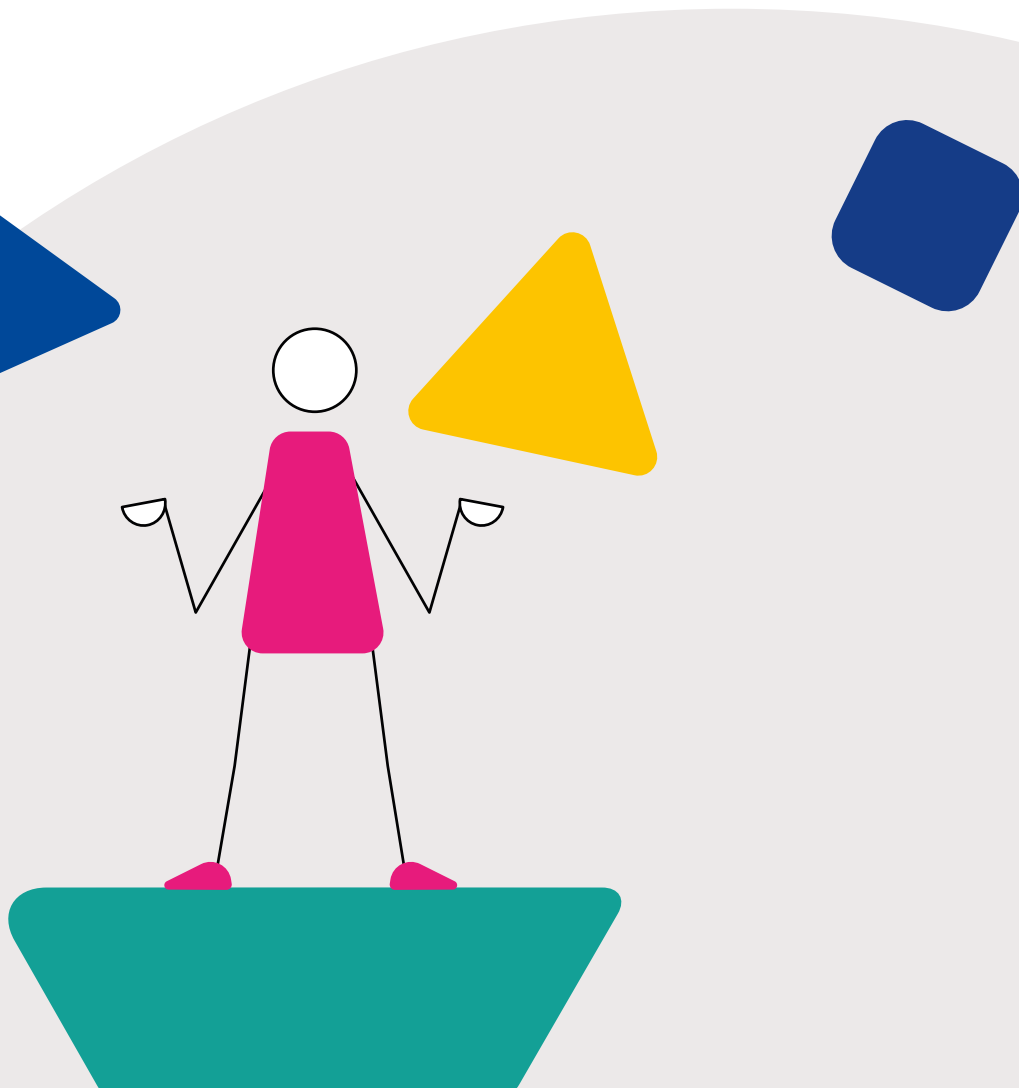





Accueilli par son client, Sébastien se dirige vers la machine à réparer, pour une maintenance curative. divalto weavy, grâce à un questionnaire détaillé, **l'aide à diagnostiquer** la panne de la machine, via un jeu de questions/réponses. Une fois le problème identifié, Sébastien peut prendre **des photos**, avant et après son intervention. Celles-ci sont ajoutées au rapport d'intervention. Il ajoute également les détails de son travail : les pièces changées, celles en stock dans son véhicule et celles à commander. Tout est scrupuleusement consigné !

Sébastien a terminé sa première opération de maintenance. divalto weavy finalise le suivi : comme l'outil est connecté à l'ensemble des services, le service facturation est averti de la réalisation de l'intervention et du passé chez le client. La facturation de la prestation au client est effectuée en quelques clics !

En fin de matinée, Sébastien reçoit une notification sur sa tablette : François, son responsable planificateur, a ajouté **une intervention urgente à traiter** dans la journée. Sébastien confirme sa prise en charge et peut se rendre sur le lieu de rendez-vous, pour une nouvelle maintenance.



... et la feuille de route de vos responsables de maintenance

François est le responsable de maintenance de Sébastien et de la dizaine de techniciens qui œuvrent dans l'entreprise. **divalto weavy** est aussi conçu pour répondre à ses besoins d'organisation du travail et de suivi de l'équipe. Une vue spéciale lui donne un **accès direct à l'agenda de ses techniciens** : il peut visualiser les rendez-vous d'interventions planifiées, les réunions, les passages en entrepôt, les congés de chacun... Ceci afin de connaître le taux d'occupation de ses techniciens et optimiser la charge de travail !

Grâce à **divalto weavy**, François a une **visualisation des ressources et des compétences**, et peut ainsi affecter le plus efficacement possible les opérations de maintenance aux techniciens selon leurs compétences et habilitations !

divalto weavy intégré par SYXPERIANE

Accompagnement et mobilité

Chez SYXPERIANE, nous analysons vos besoins terrain, pour vous proposer un outil qui soit un véritable allié pour vos activités. Nous nous imprégnons de vos processus métier, pour coller au plus près à VOTRE réalité et intégrer un outil 100% adapté.

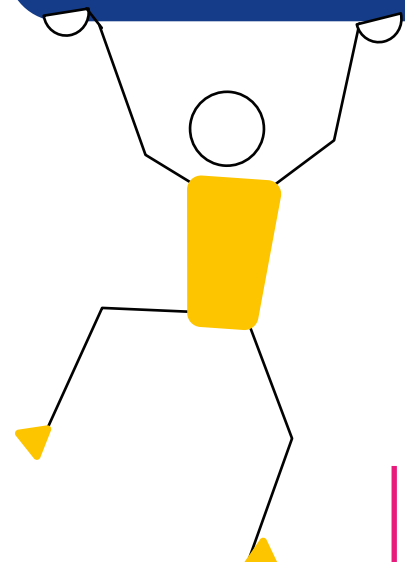
Transferts de compétences

Un logiciel intégré, c'est bien, des équipes qui savent s'en servir, c'est mieux ! Nos experts ont à cœur de former vos équipes, pour une prise en main facilitée et efficace. Après l'installation, nous ne vous lâchons pas mais nous vous accompagnons dans la durée !



Article réalisé en collaboration avec
Mathieu Weibel, expert CRM chez Divalto

www.divalto.com/logiciel-crm/



Conclusion

Fournir un outil commun aux équipes commerciales terrain, qui les soutiennent dans la mécanique de vente, et aux équipes techniques pour faciliter la gestion des interventions ? Quel casse-tête !

Dans l'offre pléthorique d'outils disponibles sur le marché - ERP, outil de fields service - le CRM, intégré à votre ERP, semble LA brique indispensable. Pour autant, un CRM "classique", bien connu sur le marché, ne saura pas répondre aux besoins des techniciens.

C'est justement là que divalto weavy coche toutes les cases pour les besoins de vos équipes terrain B2B. Pour vos commerciaux : géoptimisation, client pivot, mode 100% déconnecté.... Pour vos techniciens : planning des interventions, données client complètes, aide au diagnostic... tout y est !

Pour être efficace, le CRM divalto weavy doit s'inscrire dans une stratégie bien pensée. C'est justement le rôle d'un intégrateur spécialisé. Constitué d'équipes d'experts, l'intégrateur vous apporte les clés d'une mise en œuvre réussie : cahier des charges et audit, paramétrage de la solution en fonction de VOS besoins, intégration à votre SI global - et notamment votre ERP - formation des équipes, maintenance... **l'intégrateur est le garant d'équipes terrain satisfaites !**

Chez SYXPERIANE, nous connaissons sur le bout des doigts l'intégration de CRM. **Partenaire de divalto depuis 15 ans**, nous avons accompagné plusieurs dizaines de clients dans la réussite de leurs projets CRM, toujours avec la même envie de faire de chaque projet de transformation digitale, d'abord une transformation humaine. Notre partenariat de longue date avec l'éditeur divalto garantit à nos clients, un savoir-faire reconnu, gage de qualité et de confiance.

Envie de passer la vitesse supérieure avec vos commerciaux et techniciens terrain B2B ?

[Expliquez-nous votre projet !](#)



BORDEAUX

386 Bis boulevard Jean-Jacques Bosc
Centre d'affaires
33130 BÈGLES

CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE

111 avenue de Paris
51000 CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE

CLERMONT-FERRAND

Centre d'Affaires Auvergne
5 rue du Pré La Reine
63100 CLERMONT-FERRAND

LILLE

71 rue de la Cousinerie
59650 VILLENEUVE D'ASCQ

LYON

3 route de Lyon
69530 BRIGNAIS

NANTES

3 Mail du front populaire
44200 NANTES

PARIS

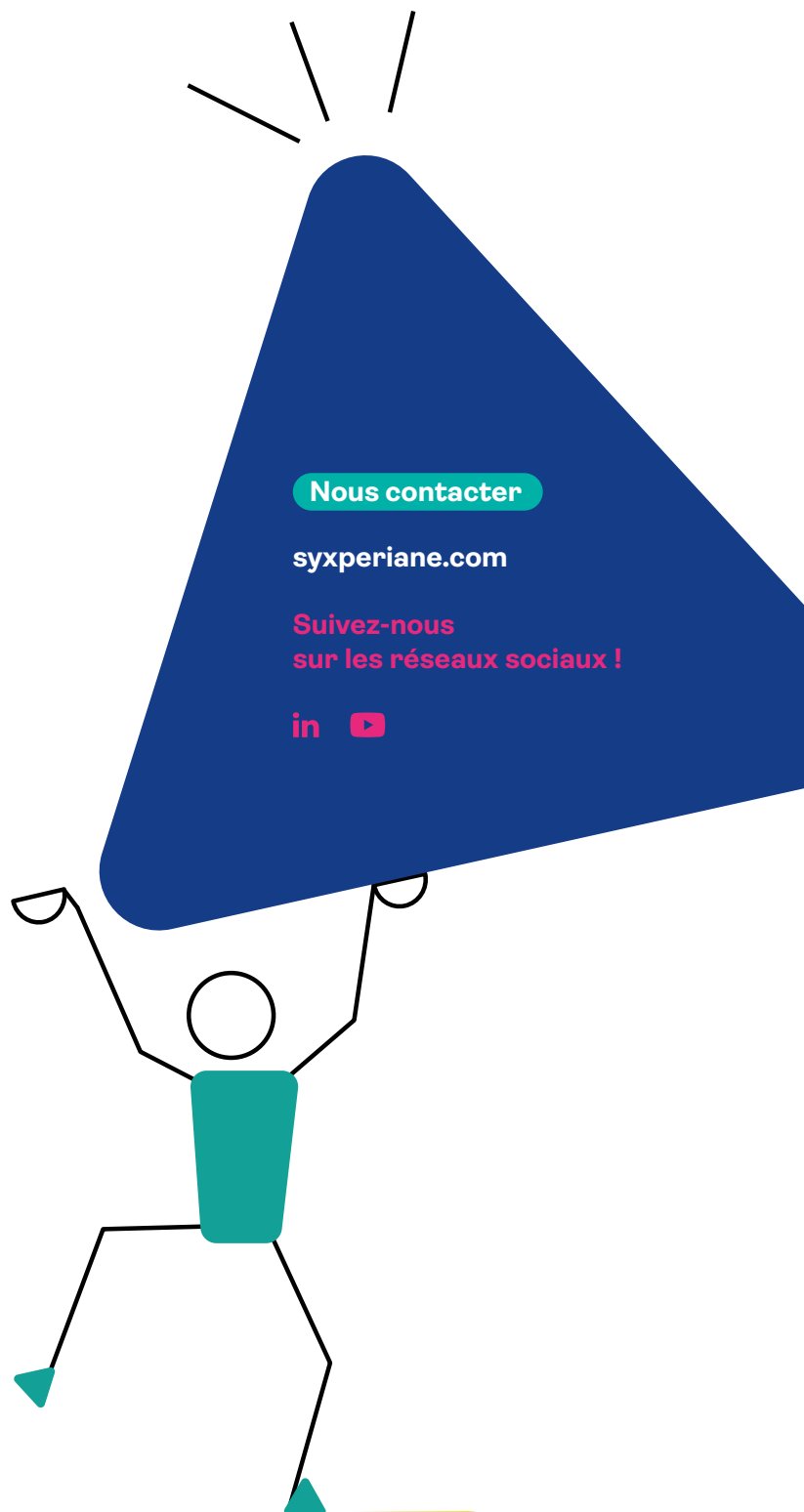
15 rue du Faubourg, Montmartre
75009 PARIS

STRASBOURG

14 rue du Parc
67205 OBERHAUSBERGEN

VERTOU

18 bis avenue de la Vertonne
44120 VERTOU



Nous contacter

syxperiane.com

**Suivez-nous
sur les réseaux sociaux !**

