

Craemer: Optimisation des processus et gain de temps grâce à la numérisation des fiches de contact

23. Août 2022

Le groupe Craemer est une société familiale active à l'échelle internationale dans les domaines de la transformation des métaux, de la transformation des matières plastiques et de la fabrication d'outils. L'entreprise, fondée en 1912, emploie environ 1 000 personnes (2021), dispose de quatre sites de production en Europe et d'un réseau mondial de bureaux commerciaux et de partenaires.

Au cours de cette interview, Josefine Frankrone, étudiante stagiaire en administration des affaires à Craemer, nous parle de la nécessité de numériser les fiches de contact.



Stand d'exposition de Craemer GmbH

Utilisation de fiches de contact lors de 70 salons professionnels par an

Avant l'introduction de snapADDY VisitReport, la capture de leads était complexe : sur le stand du salon, l'équipe recevait des cartes de visite et remplissait des fiches de contact à la main. Après le salon, les informations recueillies étaient remises à l'équipe marketing, qui les saisissait également manuellement dans le système CRM de Microsoft Dynamics. Pour éviter les doublons, les collaborateurs vérifiaient simultanément si le prospect, le contact ou le compte concerné existait déjà lors de la saisie manuelle des informations. Cependant, cette vérification des doublons représentait souvent un défi, car des détails tels que le nom de l'entreprise différaient souvent de celui enregistré dans le CRM. En outre, la saisie d'adresses étrangères était souvent difficile, car la structure de l'adresse n'était souvent pas définie. En raison de la charge de travail extrêmement élevée, les capacités étaient limitées et le travail réel était négligé. Autre inconvénient de la fiche de contact papier : lors des salons

professionnels, l'une ou l'autre feuille de papier était souvent perdue, ce qui rendait difficile, voire impossible, le suivi des réunions.

La saisie manuelle et le traitement ultérieur d'environ 2 000 contacts sur 70 salons professionnels par an ont incité la direction de Craemer à repenser et à numériser ses processus lors des salons professionnels. Par conséquent, snapADDY VisitReport, l'application de capture de leads, a été choisie comme projet pilote.

Mise en œuvre progressive de snapADDY VisitReport

Pour le projet pilote de snapADDY VisitReport, un employé de Craemer a d'abord testé l'application de capture de leads lors d'un salon professionnel. À cette fin, la fiche de contact a été conçue dans l'application, exactement dans le même format que la fiche papier. Au cours du salon, l'employé a pu ajouter ou supprimer des questions selon les besoins et adapter la structure de la fiche de manière dynamique.

Ensuite, d'autres commerciaux ont également été invités à tester l'application. Le résultat : les autres collègues présents sur le stand ont constaté l'efficacité de snapADDY VisitReport et ont commencé à travailler avec l'application. Grâce à ce dynamisme et à cette initiative, l'application a été très bien accueillie.

Après une phase de test réussie, snapADDY VisitReport a finalement été mis en œuvre. Pour s'assurer que l'application pouvait être utilisée de manière optimale pour capturer des leads, snapADDY a fourni la formation appropriée afin que toute l'équipe de Craemer soit préparée.

« Nous avons été très satisfaits du soutien de snapADDY dès le début. »

Avantages de l'application snapADDY VisitReport pour la capture de leads

Optimisation des processus

Grâce à snapADDY VisitReport, il est possible de réaliser un processus de gestion des leads simplifié et rapide. Le personnel du stand utilise l'application pour numériser les cartes de visite et remplir les comptes rendus numériques du salon. Après la journée commerciale, toutes les coordonnées capturées et les comptes rendus sont exportés simultanément vers le système CRM. Cela évite les retards dans le suivi, car les leads sont enregistrés directement dans le CRM pendant et non après le salon.

Dans snapADDY VisitReport, il est également possible d'attribuer facilement différentes fiches en fonction du groupe de clients et des différents processus commerciaux, ce qui facilite les ventes. Ce critère est important pour Craemer, car ses clients sont aussi bien des entreprises industrielles que des collectivités locales qui demandent des propositions par appel d'offres.

Économies de temps et de coûts

Grâce à l'élimination de la saisie manuelle des coordonnées dans le système CRM, l'équipe marketing peut se concentrer sur son véritable travail – encore une bonne raison d'investir dans snapADDY VisitReport, une solution qui vaut la peine même en considérant le coût de la licence.

« Le grand avantage que nous offre snapADDY VisitReport est que nous pouvons avoir toutes les coordonnées dans le CRM beaucoup plus rapidement par rapport au processus de saisie précédent. Cela permet de gagner beaucoup de temps et l'équipe marketing peut à nouveau se concentrer sur son véritable travail. Le personnel commercial peut alors traiter les leads ou contacter le client beaucoup plus rapidement. »



Josefine Frankrone, Stagiaire en administration des affaires chez Craemer GmbH

Qualité des données dans le CRM

Avec snapADDY VisitReport, non seulement les processus des salons professionnels sont numérisés, mais la qualité des données dans le CRM est également améliorée. Grâce à la capture automatique des leads et des comptes rendus, il n'y a plus de perte de données ni de doublons, car la vérification des doublons est intégrée.

« La vérification automatique des doublons est une véritable valeur ajoutée de snapADDY VisitReport. Nous avons pu augmenter considérablement la qualité des données dans notre CRM. »

Nous sommes heureux d'avoir soutenu Craemer GmbH avec snapADDY VisitReport dans la numérisation de leurs activités lors des salons et nous attendons avec impatience de nouveaux projets ensemble.