

SCA PACKAGING

accroître l'efficacité des ventes

Le géant de l'emballage avait sollicité CSC pour développer une solution SAP CRM personnalisée. Aujourd'hui, le personnel en récolte les fruits.

Ancien fabricant de carton ondulé, SCA Packaging a su mener à bien sa transition pour devenir un fournisseur mondial de solutions d'emballage par le biais d'un certain nombre d'acquisitions stratégiques. L'intégration de ces nouvelles capacités ouvre un nouveau chapitre dans l'histoire de SCA, même si elle entraîne quelques désagréments. Avec la prolifération de systèmes parallèles à tous les niveaux de l'entreprise, l'échange d'information et la gestion de la relation client posaient un vrai problème. Pour résoudre ces questions et intégrer en douceur les différents éléments de la nouvelle infrastructure technologique, SCA a demandé à CSC de concevoir, de développer et de mettre en œuvre une solution SAP CRM personnalisée. Ce système, désormais opérationnel, facilite l'accès du personnel commercial de SCA aux informations clients consolidées et assure un gain de temps considérable grâce à la rationalisation des processus économiques.

Trop de systèmes, pas assez de transparence

SCA Packaging fait partie du groupe SCA, fournisseur mondial de biens de consommation et de produits papetiers. En tant que leader européen du secteur de l'emballage, SCA Packaging propose un large éventail de solutions d'emballage ainsi que des activités de conception à la pointe de la technologie et des services tels que la gestion de la chaîne logistique ou le conseil. Renforcée par ses récentes acquisitions, l'entreprise se positionne désormais en tant que fournisseur

global de solutions d'emballage, ce qui rend d'autant plus indispensable la transparence et la fluidité des échanges de données au sein du service des ventes. Il s'agissait également d'éviter que l'information soit détenue par un collaborateur unique, ce qui rend l'entreprise très vulnérable en cas de départ dudit collaborateur. Il a donc été jugé impératif de trouver un moyen structuré et transparent de traiter les informations clients.

Expérience et compatibilité culturelle

Pour la mise en œuvre de son nouveau système, SCA Packaging était à la recherche d'un partenaire pouvant se prévaloir d'une longue expérience de la solution SAP CRM ; d'où le choix de CSC. Outre une longue expérience du domaine, CSC affichait avec SCA une compatibilité culturelle qui a séduit les décideurs. Les deux structures opérant à une échelle similaire, CSC a pu trouver plus facilement une solution personnalisée. En mobilisant au sein des services ventes et informatique, CSC et SCA ont bâti une équipe élargie appelée à travailler conjointement avec CSC pendant toute la durée du projet. Cette approche a débouché sur une solution acceptée à tous les niveaux de l'entreprise. Autre avantage : l'intégration dans la solution des bonnes pratiques utilisées dans différents pays. Selon Stefan Debois, directeur chez CSC, « pour la conception



SCA Packaging propose un large éventail de solutions d'emballage ainsi que des activités de conception à la pointe de la technologie et des services tels que la gestion de la chaîne logistique ou le conseil.



“À partir de sa solution standard, CSC a su déployer son expertise pour l’adapter aux besoins du client.”

Katia Schotte,
chargée de la mise en œuvre pilote pour SCA

et la mise en place du nouveau système, nous avons suivi un processus impliquant toutes les parties prenantes, qui nous a permis de valider les différents commentaires et suggestions. Du début à la fin du projet, tout a été parfaitement réfléchi. »

La facilité d’accès, aussi importante que la sécurité

CSC a commencé par identifier les besoins spécifiques de SCA Packaging. Les collaborateurs de SCA devaient avoir la possibilité d’accéder aux données de base par le biais de leurs ordinateurs portables, même à distance ou chez un client. La solution devait par ailleurs contribuer à éviter la dispersion de l’information et admettre l’enregistrement de nouvelles opérations auprès des clients et la mise à disposition de ces informations pour une utilisation commerciale. En somme, il s’agissait de combiner les fonctions de recherche et de modification des données à distance avec la possibilité d’enregistrer des informations dans une base de donnée centralisée, accessible à toutes les parties concernées. En reliant le système aux ordinateurs portables locaux, CSC et SCA Packaging ont réussi à coordonner la gestion des activités et des diverses opportunités au niveau central. Parmi les impératifs secondaires, il avait été demandé de restreindre l’accès au système pour des raisons de sécurité. Les commerciaux peuvent passer par un écran de connexion pour obtenir des informations concernant les clients, mais les données les plus sensibles sont sécurisées. CSC a mis en place une solution dans laquelle l’échange de données au sein du système tient compte de ces niveaux de sécurité.

Toujours selon Stefan Debois, « cette solution traduit le bon fonctionnement de notre partenariat, qui a su prendre en compte les spécificités et les points sensibles. Ce projet, ce n’est pas seulement

la mise en place d’une solution technologique, c’est une véritable transformation de l’entreprise. CSC accorde une grande importance à cette approche, essentielle à la réussite de notre partenariat. » « À partir de sa solution standard, CSC a su déployer son expertise pour l’adapter aux besoins du client, explique Katia Schotte, chargée de la mise en œuvre pilote pour SCA. La seconde phase est essentielle : elle permet de préserver la motivation et d’éviter aux employés le sentiment de se faire imposer une approche. L’équipe de CSC a fait preuve de beaucoup de souplesse et d’ouverture. Elle a su rester constamment à l’écoute pour faire avancer notre collaboration. »

Un nouveau système qui porte ses fruits

Grâce à cette nouvelle solution SAP CRM :

- les commerciaux récemment embauchés appréhendent leur fonction beaucoup plus vite qu’auparavant ;
- les modes opératoires entre les équipes de vente internes et externes ont été structurés et rationalisés ;
- moins d’accords verbaux arbitraires, plus de rencontres avec le client ;
- SCA a accru son efficacité et gagné du temps grâce à la rationalisation de ses processus.

Après seulement quelques mois, les commerciaux reconnaissent déjà les vertus du nouveau système dans le cadre de leurs activités quotidiennes. Celui-ci les aide à faire preuve de davantage de discipline et de rigueur et à aborder les clients avec une efficacité et un professionnalisme accrus. Les conséquences sont également tangibles du côté des clients. Leur perception de SCA Packaging s’est nettement améliorée, car le système offre aux employés un accès facile à l’historique et des réponses plus rapides aux requêtes.

Contact : Isabelle Wintmolders
iwintmol@csc.com

FOCUS SCA PACKAGING

Fournisseur européen de premier plan en solutions d’emballage personnalisées, SCA Packaging offre des activités de conception à la pointe de la technologie tout en privilégiant un service de proximité. L’éventail des produits proposés comprend le transport, des emballages consommateur et de présentation, des emballages de protection, des emballages industriels et des emballages spécifiques, ce qui permet à SCA Packaging de répondre aux besoins des marchés les plus divers. SCA Packaging fait partie du groupe papetier international SCA, qui développe, fabrique et commercialise des produits d’hygiène personnelle et d’essuyage, des solutions d’emballage, des papiers pour l’impression et des produits en bois massif.

SCA PACKAGING EN CHIFFRES

24 100 personnes
en Europe

300 sites de production
répartis dans une trentaine
de pays

2^e
producteur européen
de papier pour carton
ondulé

3,7
milliards d’euros de
chiffre d’affaires en 2006