

SalesLOGIX®

Ca chauffe chez le spécialiste de la climatisation grâce à SalesLogix !

Fiche d'identité Belklima

Société : Belklima SA

Date de création : 1996

Activité :

- climatisation : distributeur exclusif des climatiseurs Mitsubishi Electric
- les atouts: technologies de pointe, adéquation à tous les budgets, services

Chiffre d'affaires : 6,91 millions d'euros en 2005

Effectif : 11 personnes en 2005

Nombre de postes SalesLogix

installés : 15 Postes sur 1 site d'exploitation

Belklima est actif sur le marché porteur de la climatisation et des pompes à chaleur. Grâce à SalesLogix de Sage Bob Software, Belklima est en mesure de gérer beaucoup mieux sa croissance tout en améliorant la qualité de ses services, car il maîtrise ses données et connaît mieux ses clients. Résultat : Belklima assure à chacune de ses actions un retour sur investissement plus important et plus rapide.

Fondée en 1996, la société brgeoise Belklima s'est imposée depuis lors comme un acteur important sur le marché belge de la climatisation. Il faut dire qu'elle est en Belgique le distributeur exclusif de Mitsubishi Electric, une marque très renommée dans le secteur. Belklima profite également de la bonne santé du marché de la climatisation qui croît d'environ 15 % par an depuis une dizaine d'années. Cette forte hausse de la demande s'explique bien sûr par une volonté croissante des consommateurs

de se rafraîchir en cas de fortes chaleurs... mais également, grâce à la réversibilité de ses systèmes, la possibilité de se réchauffer.

« Les climatiseurs que nous installons ne servent plus seulement à rafraîchir mais aussi à réchauffer. C'est ce qu'on appelle les systèmes de chauffage thermodynamique, ou encore pompes à chaleur », raconte Chris Jonckheere, l'administrateur délégué de Belklima. « Ces systèmes rencontrent beaucoup de succès parce qu'ils constituent une alternative particulièrement séduisante au mazout et au gaz. Ils sont à la fois plus économiques parce qu'ils réduisent considérablement la consommation et plus écologiques parce qu'ils émettent moins de CO2 ».

Belklima est aujourd'hui un partenaire solide pour un grand nombre de bureaux d'étude, d'architectes, de fournisseurs d'énergie, d'entreprises publiques, de sociétés de construction, et même de particuliers. La taille de la société a doublé au cours de ces 3 dernières années. Son chiffre d'affaires devrait être de l'ordre de 8,5 millions d'euros sur l'ensemble de l'année 2006, tandis que ses effectifs passeront d'ici peu de 14 à 16 personnes.

C'est en partie cette croissance rapide qui a amené Belklima à opter pour la solution SalesLogix de Sage Bob Software. « Lorsqu'une entreprise devient plus grande, la communication entre ses employés devient plus difficile. Grâce à un programme comme SalesLogix, nous avons pu faire en sorte que chacun des employés reste au

courant de tout, ce qui a en grande partie optimisé notre fonctionnement », explique Chris Jonckheere.

La décision de passer à SalesLogix fut prise fin 2004. Jusque-là, la société ne travaillait pas vraiment avec un logiciel CRM et gérait ses relations clients par le biais de fichiers Excel et d'une base de données Access. Mais ce mode de



fonctionnement ne donnait pas satisfaction car il fallait trop de temps pour introduire les données et surtout, il ne permettait pas d'assurer un bon suivi des clients.

« Avec SalesLogix, nous disposons d'informations qui font en sorte que nous connaissons beaucoup mieux nos clients,

GET A SINGLE VIEW

ce qui nous a permis d'augmenter notre taux de succès dans les appels d'offres », affirme Chris Jonckheere. « Jusque-là, nous avions tendance à fonctionner projet par projet, et nous assurions principalement le suivi des gros clients. Grâce à SalesLogix, nous sommes désormais capables de suivre tous nos clients. Rien que ce point-là nous a déjà permis de réaliser un retour sur investissement très rapide. Selon moi, il aura suffi d'un an pour récupérer notre mise ».

La base de données de Belklima est devenue une mine d'informations. Dès qu'un commercial de la société a un client au téléphone, il peut voir sur son écran ce que celui-ci a déjà acheté, ce qu'il faut encore lui livrer, voire même les factures que ce client n'a pas encore payées. Quant aux devis, ils sont beaucoup plus faciles à rédiger que par le passé, étant donné qu'un grand nombre d'informations utiles – notamment les prix actualisés – figurent déjà dans la



base de données. Sur le terrain, les techniciens de maintenance disposent

eux aussi des données les plus récentes, ce qui permet à la fois d'assurer un service de meilleure qualité et d'éviter les doublons. Tous ces atouts supplémentaires expliquent pourquoi la société brugeoise a aussi rapidement pu récupérer son investissement initial.

L'intégration du logiciel SalesLogix chez Belklima a été réalisée par la société Megabyte. « Ils ont eu une approche très professionnelle », se réjouit Chris Jonckheere, qui précise qu'il n'a fallu que trois mois pour que tout le monde adopte le nouveau système : deux mois de programmation, suivis d'un mois de tests et de « fine-tuning ».

Même la liaison de SalesLogix avec le logiciel comptable assez ancien utilisé par Belklima a pu se réaliser sans aucun problème. « Nous faisons partie d'un holding néerlandais qui utilise ce logiciel comptable depuis environ 25 ans. Il n'est plus tout jeune donc, mais il fonctionne quand même bien avec Sales Logix car il s'agit d'une base de données ouverte. Toutes les nuits, SalesLogix importe les données. Ce n'est pas du real-time, mais cela nous convient comme cela », raconte le managing director de la société. Le seul souci, précise Chris Jonckheere, est qu'il faut régulièrement rappeler aux employés qu'il est essentiel que chacun introduise le plus rapidement et le plus précisément possible ses données dans le système, ce



que certains ont parfois tendance à négliger. « Mais cela change », dit-il. « Les commerciaux, par exemple, travaillent tous les jours avec SalesLogix, et ils constatent par eux-mêmes à quel point il est important de bien introduire les données, car cela procure énormément d'avantages ».

À noter que chez Belklima, on ne compte pas forcément en rester là. Chris Jonckheere précise qu'il réfléchit également à rendre SalesLogix plus efficace encore grâce au rajout d'un module axé spécifiquement sur les rapports de visites ■

Coordonnées

Sage Bob Software

Bureaux Liège

Quai Mativa, 23
4020 Liège
Téléphone: +32 4 343 77 46
Fax: +32 4 343 08 47
E-mail: info@sagebobsoftware.be

Bureaux Zaventem

Excelsiorlaan, 3
1930 Zaventem
Téléphone: +32 2 721 18 30
Fax: +32 2 721 93 96
E-mail: info@sagebobsoftware.be

Megabyte (revendeur)

Bruxelles

Avenue de Tervuren 333
B-1150 Bruxelles
Téléphone: +32 2 762 33 60
Fax: +32 2 772 29 83
E-mail: info@megabyte.be

Anvers

E. Van Dyckkaai 35
B-2000 Anvers
Téléphone: +32 3 233 06 36
Fax: +32 3 233 06 38
E-mail: infoant@megabyte.be

Louvain-la-Neuve

Rue du Bosquet 3A
B-1348 Louvain-la-Neuve
Téléphone: +32 10 45 04 36
Fax: +32 10 45 25 91
E-mail: info@l@megabyte.be

Belklima SA

Baron Ruzettelaan 25
8310 Bruges (Assebroek)
Téléphone: +32 50 40 48 48
Fax: +32 50 39 26 04
E-mail: info@belklima.be