

# C2B International

Birkenstock France accroît le chiffre d'affaires de son site de vente en ligne avec SugarCRM

# Synolia, partenaire de SugarCRM, interface la solution Sugar à la plateforme e-commerce de Birkenstock : nos-sandaes.com

## Challenge

La société C2B International développe depuis 20 ans le réseau de distribution BtoB de Birkenstock sur le marché français, via notamment la négociation de partenariats avec des sites Internet multi-marques tels que Spartoo ou Sarenza. En 2011, C2B International fait le choix de développer son réseau BtoC et lance le site de vente en ligne nos-sandaes.com. Le site e-commerce dédié à la marque a pour objectif de développer la visibilité et la connaissance de la marque sur le marché français.

Sur un marché mature, Birkenstock France fait face à des consommateurs exigeants. Nos-sandaes.com dispose de près de 600 références et 10 000 produits à destination de plus de 30 000 clients en France. Afin de conquérir les internautes, deux axes sont privilégiés : la variété de références et la qualité de service. En ciblant le marché du BtoC, l'enseigne adresse un volume de clients plus important, d'où la nécessité de mettre en œuvre de véritables processus et outils de Gestion de la Relation Client pour atteindre ses objectifs de conquête et de fidélisation rapide.

## Solution : Sugar Professional

Birkenstock France était à la recherche d'une solution de CRM pouvant soutenir son activité e-commerce et permettant :

- L'analyse des clients et commandes
- La réalisation des ciblages et segmentation marchés
- La mise en œuvre de campagnes marketing ciblées
- Un service client de qualité
- L'amélioration voire l'automatisation de certains flux d'information entre différents services (ex : service client et logistique)
- L'optimisation du parcours client

La solution Sugar Professional a été préférée à d'autres solutions CRM pour sa rapidité de mise en œuvre, son ouverture permettant une personnalisation forte et une prise en compte des besoins spécifiques, sa simplicité d'utilisation favorisant l'autonomie dans sa gestion quotidienne, sa grande richesse fonctionnelle et enfin sa possibilité d'évolution au gré des besoins. Quant au choix du partenaire intégrateur, Birkenstock France a sélectionné Synolia pour son expertise à la fois du CRM et du e-commerce.

“ L'intégration de la solution Sugar à notre plateforme e-commerce, nous a permis de développer notre activité BtoC tout en favorisant une relation client de qualité. Notre taux de retours produits a diminué et le client est au centre des attentions. ”

Floris Walter  
Responsable Service Client  
nos-sandaes.com

---

La solution Sugar permet à nos-sandaes.com de suivre et piloter le parcours du client avant et après l'achat. Elle accompagne le client dans son processus d'achat via l'historisation ou le transfert des appels importants qui permettront ensuite de générer des leads. Après l'achat, la société opère un suivi systématique des clients ayant réalisé une première commande, soit par le biais d'un appel téléphonique de courtoisie soit par e-mail. Une démarche appréciée des clients. Nos-sandaes.com a également mis en place un système d'alerte lors de commandes à fort montant qui lui permet de s'assurer qu'il ne s'agit pas de commandes frauduleuses.

Birkenstock France a notamment bénéficié de la forte capacité d'intégration de SugarCRM au système d'information des entreprises. La première intégration a été réalisée avec la solution de e-commerce open source, Magento. Synolia a créé un connecteur pour Magento et SugarCRM nommé « Sugargento » qui permet de répondre aux besoins e-commerce et CRM du site nos-sandaes.com. Le couplage de la plate-forme e-commerce Magento à SugarCRM rend possible la synchronisation des données entre les deux solutions et améliore la compétitivité du site Web.

Pour faire face au gros volume de clients – plus de 9 000 commandes en juillet dernier – Synolia a également intégré l'outil d'emailing Emailvision. Cette intégration permet à nos-sandaes.com de disposer d'un outil dédié à ses campagnes marketing sur de gros volumes d'envois en un temps limité. Ainsi, SugarCRM transfère les cibles de contacts sélectionnés et les messages vers Emailvision qui exécute les campagnes. La solution Sugar récupère ensuite les statistiques des campagnes, ainsi que les statistiques individuelles qui sont utiles pour la mesure du ROI et le ciblage de futures campagnes.

L'outil de Business Intelligence QlikView est aussi intégré à la plateforme pour une analyse fine des données issues de différentes sources (ERP, site e-commerce, SugarCRM,...). Celui-ci permet à Birkenstock France de disposer d'indicateurs clés de pilotage prenant en compte les différentes dimensions de son métier.

---

## LES POINTS CLÉS DU PROJET

---

**Le client :** C2B International est le distributeur France officiel des marques sous licence BIRKENSTOCK (Birkenstock, Papillio, Birki's, Tatami et Footprints). Nos-sandaes.com est le site e-commerce de C2B International dédié aux différentes marques licenciées par BIRKENSTOCK

---

**Fondée en :** 1993

---

**Site Web :**  
[www.nos-sandaes.com](http://www.nos-sandaes.com)

---

**Solution :**  
Sugar Professional

---

**Siège social :** SAUSHEIM, Haut-Rhin - France

---

**Partenaire pour l'implémentation :** Synolia

---

---

## Bénéfices

Les résultats sont probants, SugarCRM a engendré un ROI quasi-immédiat et des coûts réduits et maîtrisés. Les actions marketing génèrent une augmentation du taux de conversion et l'accroissement de la fidélité clients.

La solution permet de mesurer le niveau de satisfaction des clients et de bénéficier des expériences utilisateurs. De plus, elle favorise l'identification des points d'amélioration et la mise en place d'actions pour réduire le taux de rebond.

Le client est au centre des préoccupations. Il est accompagné, écouté, connu. Les deux personnes en charge de la relation client peuvent traiter 30 à 40 demandes par jour, optimisant la satisfaction du client et par là même la fidélisation à la marque. L'objectif est atteint.

« Grâce aux intégrations réalisées par Synolia, la solution Sugar nous permet d'avoir une connaissance clients approfondie et ainsi les accompagner plus efficacement », conclut Floris Walter, Responsable Service Client, nos-sandaes.com. « Synolia combine une expertise CRM et e-commerce nous offrant un avantage concurrentiel certain, qui se traduit par une réussite pour notre entreprise. »

## À propos de C2B International – Birkenstock France

C2B International est le distributeur France officiel des marques sous licence BIRKENSTOCK (Birkenstock, Papillio, Birki's, Tatami et Footprints) depuis 20 ans. La société basée en Alsace, a implanté les sandales allemandes en France et développé leur vente jusqu'à en faire la marque leader en France. Aujourd'hui, C2B International distribue la marque à travers un vaste réseau de chausseurs, grandes enseignes et sites Internet multimarques nationaux.

En 2011, fort de son succès, C2B International fait le choix de s'adresser directement au client particulier en ouvrant Nos-Sandaes.com, la boutique officielle de BIRKENSTOCK France. Le but est de fournir aux fans de la marque tout le contenu informatif auquel ils n'ont jamais eu accès, de faire connaître la totalité et la grande spécificité de la collection française et de la vendre directement au client.

## À propos de Synolia

Synolia, 1er partenaire historique de SugarCRM au monde, 1er partenaire Gold en Europe en 2010 et Most Valuable Partner EMEA 2011, accompagne plus de 250 entreprises en France dans la mise en place de leurs solutions CRM, en mode local ou hébergé, de 5 à plusieurs centaines d'utilisateurs. Partenaire de référence en France, Synolia assure également la traduction française officielle de la solution, gère la communauté francophone, et propose un panel de services à valeur ajoutée (paramétrages, développements, maintenance applicative, hébergement, formations...). Sa mission est de comprendre le métier et les processus de ses clients afin d'assurer avec eux une mise en place optimum de SugarCRM en maximisant les facteurs de succès de leur projet CRM. Comme de nombreuses entreprises en France et en Europe, confiez votre projet à de véritables experts de SugarCRM depuis 2004. Synolia est basée à Lyon et Paris.

Plus d'informations sur [www.synolia.com](http://www.synolia.com) / [www.europeansugarcrmalliance.com](http://www.europeansugarcrmalliance.com)

## À propos de SugarCRM :

SugarCRM simplifie la gestion de la relation client (CRM). Société spécialiste de solutions de gestion de la relation client qui connaît actuellement la croissance la plus rapide dans le monde, SugarCRM a vu ses applications dépasser les dix millions de téléchargements et s'adresse actuellement à plus d'1 000 000 d'utilisateurs dans 192 pays. Plus de 7 000 clients ont préféré les services sur site et Cloud Computing de SugarCRM aux alternatives d'enfermement propriétaire. SugarCRM est reconnu pour les témoignages de réussite de ses clients, tandis que l'innovation de ses produits est plébiscitée, et notamment par les magazines CRM Magazine, InfoWorld, Customer Interaction Solutions et Intelligent Enterprise.

Plus d'information sur : [www.sugarcrm.com/fr](http://www.sugarcrm.com/fr).

10050 North Wolfe Road | SW2-130  
Cupertino, CA 95014  
T: 408.454.6900 | F: 408.873.2872

SugarCRM Deutschland GmbH  
Erika-Mann-Str. 53,  
80636 Munich, Allemagne

Tel. +49 89 189 17 20 00  
Fax +49 89 189 17 21 50

[www.sugarcrm.com](http://www.sugarcrm.com)

Copyright © 2010-2012 SugarCRM, Inc. Tous droits réservés. SugarCRM et le logo SugarCRM sont des marques commerciales déposées de SugarCRM, Inc. aux États-Unis, au sein de l'Union européenne et dans d'autres pays du monde. Toutes les autres marques citées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

