

DIFFAM GERE SA RELATION CLIENT MULTICANAL AVEC OROCRM

Diffam Automatismes distribue depuis 30 ans des fournitures de motorisation de portails, de portes de garage et autres produits de fermetures et accessoires associés.

Au départ Diffam vendait ses produits essentiellement aux professionnels du domaine de l'automatisme via une boutique physique basée à Bagneux. Depuis 2013, l'activité de Diffam Automatismes a évolué. La société a investi de nouveaux canaux de distribution, le e-commerce, et adresse une nouvelle cible : les particuliers.

Aujourd'hui Diffam c'est donc une boutique physique dédiée aux professionnels et particuliers et deux sites e-commerce :

- www.diffam.fr à destination des professionnels
- www.habitat-automatisme.com à destination des professionnels et particuliers

LE CHALLENGE

Face à cette multiplication des canaux de ventes, des points de contact, et de la typologie des clients, il devenait indispensable pour le spécialiste de l'automatisme de s'équiper d'une solution CRM lui permettant de se constituer une base connaissance client essentielle à la délivrance d'une expérience client remarquable.

Cette solution CRM devait permettre de centraliser toutes les informations relatives à ses clients et prospects, quelque soit le canal, pour ainsi unifier sa vision et optimiser sa relation client, qu'il s'agisse de ses opérations marketing, de son service client et de son activité commerciale.

LES RAISONS DU CHOIX D'OROCRM

La société, déjà cliente de Synolia pour la création de www.habitat-automatisme.com avec Magento, est séduite par la puissance d'OroCRM, son évolutivité et son intégration native avec Magento.

Diffam participe ainsi au programme « Early adopter » proposé par Synolia et devient un des premiers e-commerçants français à gérer ses interactions clients avec OroCRM.

« C'est une chance pour nous de pratiquer la relation client avec OroCRM. Étant donné que cette solution a été imaginée et développée par les fondateurs de Magento, nous pouvons facilement faire remonter les informations de nos plateformes e-commerce Magento vers OroCRM et ainsi, avoir une vision précise, à l'instant T, de la fréquence des commandes de chaque client ou de l'historique des échanges par exemple. »

Armelle Elghozi, Responsable E-Commerce, Diffam.



Siège Social :
Bagneux, France

Année de fondation :
1999

Sites Internet :
www.diffam.com
www.habitat-automatisme.com

Solution :
OroCRM Enterprise

Partenaire :
Synolia



LES USAGES

Une vision unifiée et partagée des clients et prospects

L'un des principaux enjeux du projet OroCRM de Diffam était de centraliser l'ensemble des informations clients, quelque soit leur canal d'achat, et disposer d'un référentiel unique.

De cette manière l'équipe peut aujourd'hui visualiser l'historique des interactions établies avec les clients et prospects. Diffam peut se féliciter d'apporter des réponses pertinentes en un temps record. De cette manière OroCRM participe activement à la satisfaction et à la fidélisation de sa clientèle.

Un suivi commercial optimisé

Avec ses fonctionnalités permettant suivre l'activité commerciale, Diffam peut visualiser facilement son pipe commercial. Diffam trace et suit les demandes de devis, les commandes et livraisons de ces dernières. Tout le suivi de l'activité quotidienne comme les appels de relances, rendez-vous, est directement réalisé dans l'application CRM.

Des campagnes marketing performantes

Pour Diffam, choisir OroCRM c'était aussi se doter d'un puissant outil de ciblage pour le marketing.

« Grâce à la segmentation, nous pouvons désormais envoyer des campagnes d'emails selon un comportement bien spécifique identifié. Avec ce ciblage comportemental nous obtenons des taux de conversion bien supérieur ! ».

Armelle Elghozi, Responsable E-Commerce, Diffam

Clients en ligne, clients de la boutique physique, professionnels, particuliers, habitant dans le sud de la France, panier abandonnés, les possibilités de segmentations sont illimitées ! L'équipe marketing peut planifier, exécuter, et mesurer ses campagnes d'emailing directement dans OroCRM

Les gains de temps et d'efficacité sont notables, dès qu'un achat est finalisé, le client est automatiquement créé dans OroCRM. Les données ne sont plus dispersées mais facilement accessibles et traçables. En adoptant OroCRM Diffam participe à la création de synergies entre son équipe commerciale et son équipe marketing.

A PROPOS DE SYNOLIA

Fondée en mars 2004, Synolia est une société de conseil et de services spécialisée dans le déploiement de plateformes de commerce en ligne et la mise en œuvre de solutions CRM.

Au travers de ses offres E-commerce et CRM Synolia est capable de répondre aux besoins les plus simples comme les plus complexes.

Synolia devient le 1er partenaire historique d'OroCRM en 2013 et le seul partenaire français de l'éditeur. Synolia est certifié OroCRM Gold Partner.

Synolia

51 avenue Jean Jaurès | 69007 LYON
T : 04 27 70 53 70 - F : 04 27 70 53 79
contact@synolia.com
www.synolia.com

Synolia
Think out of the codes