



CONTACT PRESSE Samsung Electronics France :

Profil PR - Tél. : 01 56 26 72 00

Olivia Chabbert – ochabbert@profilepr.fr

Claudia Roux – croux@profilepr.fr

Nathalie Grigorieff-Godin – ngrigorieff@profilepr.fr

HEINEKEN France équipe ses commerciaux de tablettes Samsung ATIV Tab

- Plus de 350 commerciaux terrain équipés
- Pour une vision 360° du client, valoriser l'approche commerciale et optimiser la gestion de la relation client

Paris, le 11 décembre 2014 - Samsung Electronics France annonce avoir été retenu par HEINEKEN France, Brasseur et Distributeur leader, pour équiper ses commerciaux itinérants de tablettes Samsung ATIV Tab. L'objectif étant de fournir un outil de travail professionnel et flexible qui permette aux équipes de renforcer l'approche commerciale avant, pendant et après les rendez-vous via une information disponible en temps réel.

Une vision 360° du client

Depuis toujours HEINEKEN France s'efforce de rester innovant tant dans ses offres produits que dans son service aux clients. Ce sont ces derniers que le Groupe a souhaité remettre au centre de sa stratégie en mettant en place une nouvelle approche commerciale et relation client. Pour y parvenir, le Groupe a décidé de mettre en place une solution mobile connectée devant permettre de simplifier les tâches de ses commerciaux, valoriser leur accompagnement, apporter une meilleure connaissance du client et renforcer la collaboration interne entre les équipes terrain et back-office.

Déployer une solution connectée favorisant la relation commerciale

« Nous souhaitons fournir à nos équipes commerciales des moyens pour optimiser leurs échanges avec nos clients. Il nous fallait une solution mobile professionnelle collaborative apportant une plus grande réactivité face aux questions des clients. Il était important que celle-ci soit légère, simple d'utilisation et avec une connectivité 3G/4G pour permettre à nos commerciaux terrain de remonter les informations en temps réel dans le système d'Information », explique Christine Robinne, DSI chez HEINEKEN France.

« Samsung a su proposer une solution à base de tablettes sous Windows permettant d'embarquer nos logiciels de CRM et nos outils d'aide à la vente. La tablette offrait une réponse plus adaptée à nos besoins qu'un PC portable. Plus facile à sortir, plus rapide à démarrer, plus simple d'utilisation, plus conviviale et d'une plus longue autonomie, l'ATIV Tab proposée par Samsung offrait l'ergonomie idéale pour nos équipes. Elle apportait également la flexibilité pour se transformer en véritable poste de travail tout en respectant notre politique de sécurité », ajoute Christine Robinne.

Dans une optique de confort de travail Heineken France a opté pour un clavier et une souris Bluetooth qui permettent au commercial d'utiliser la tablette en mode tablette ou PC selon ses besoins et l'espace de travail. Ainsi, lorsque ce dernier est en clientèle, il peut partager aisément ses informations en étant à côté de son client en mode tablette. Une fois sorti de rendez-vous, il peut se mettre en mode PC pour saisir rapidement la commande et renseigner de nouvelles informations client dans le CRM. Cela permet ainsi un suivi client en temps réel très précis.

355 commerciaux équipés

Le déploiement débute en janvier 2013, les 200 premiers commerciaux étaient équipés des premières tablettes Samsung fonctionnant sous Windows 7. Aujourd'hui, ce ne sont pas moins de 355 commerciaux sur le territoire qui disposent d'une tablette Samsung. Un plan de migration vers Windows 8.1 est également à l'étude afin que les commerciaux puissent profiter pleinement des avantages des tablettes.

Plus de réactivité et de fluidité dans la collaboration

Grâce à cette solution, les équipes commerciales terrain peuvent répondre et en temps réel aux questions très spécifiques des clients comme déterminer un prix en fonction des quantités demandées. Pour cela, le commercial peut soit s'appuyer sur les informations et les documents contenus dans la tablette soit dialoguer par chat avec le back office lorsqu'il ne dispose pas de tous les éléments. Le client a ainsi toujours une réponse rapide.

« C'est aussi pour les commerciaux un formidable outil pour être impactants en rendez-vous grâce à l'argumentaire numérique et les documents mis à disposition sur la tablette. Cela permet vraiment de fluidifier les échanges. Enfin, ils peuvent sauvegarder très facilement leur compte-rendu de visite pour un suivi encore plus rapide du client », détaille Frédéric Royer, Responsable du Développement des Ventes chez France Boissons.

L'utilisation de la tablette couplée au CRM permet également aux directions commerciales de disposer d'une vue plus précise et immédiate des ventes et dans certains cas d'adapter la stratégie de vente. La capacité des commerciaux de se connecter en temps réel via la tablette au CRM permet également d'améliorer le ciblage des campagnes marketing.

D'autres collaborations

Dans le cadre de sa stratégie de mobilité, HEINEKEN France vient de renouveler sa confiance à Samsung en équipant 1 200 de ses collaborateurs de smartphone Galaxy S4 Mini.

A propos d'HEINEKEN France

A la fois le 1er des brasseurs (1) et 1er des distributeurs de boissons (2), HEINEKEN est un acteur économique majeur en France, à dimension internationale. Fort de 3 sites de production et de 78 centres de distribution, le Groupe rassemble plus de 4 000 collaborateurs, tant dans la production et la commercialisation de marques de bières prestigieuses (telles que Heineken, Desperados, Pelforth ou Affligem) que dans la distribution de plus de 8 000 références de boissons dans les cafés, hôtels, restaurants, à travers sa filiale France Boissons.

(1) 1ère entreprise nationale, en chiffre d'affaires et en volume, de fabrication et de commercialisation de bières.

(2) 1ère entreprise nationale, en chiffre d'affaires, spécialisée dans la distribution de boissons pour la Consommation Hors Domicile.

A propos de Samsung Electronics Co. Ltd.

Samsung Electronics Co., Ltd, un leader mondial des technologies, crée de nouvelles possibilités pour tous. Grâce à une volonté d'innovation permanente. Samsung réinvente le monde de la télévision, des smartphones, des tablettes, des ordinateurs, de la photo, de l'électroménager, des imprimantes, des systèmes LTE, des appareils médicaux, des semi-conducteurs et des solutions LED. Samsung emploie 286 000 collaborateurs dans 80 pays, et réalise un chiffre d'affaires annuel de 216,7 milliards de dollars. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.samsung.com