

Case Design Sheet



1. DESCRIEREA CAZULUI

TITLU: Satisfacția clientului final în ceea ce privește transmiterea informațiilor

PARTENER:

Studiu de caz Compania B

LOCATIE:

FRANTA

TIMP/DURATIE:

2017-2018

2. PROVOCAREA TRANSFORMARII DIGITALE

2.1. TRANSFORMAREA AFACERII

Un producător de utilaje agricole trebuie să facă față diferitelor cerințe de la:

- dealerul care dorește să poată furniza informații în timp real clienților săi;
- Producătorul care dorește să poată oferi informații specifice acestor clienți finali;
- Clientul final care dorește să poată avea acces la informațiile tehnice de pe mașinile sale în timp real: să comande piese de schimb, să știe de unde să obțină o piesă de schimb cât mai repede posibil, să înțeleagă de unde vine defectiunea, etc.

Din punct de vedere politic, companiile din acest sector sunt obligate să urmeze evoluțiile de reglementare care reflectă politicile publice. În ultimii ani, pe de o parte, elemente politice, cum ar fi planul Ecophyto II (care sugerează o foaie de parcurs regională), precum și finanțări publice, precum programul MAEC (măsuri agroambientale și climatice) au direcționat politicile agricole către agricultură ecologică. Este interesant de remarcat creșterea numărului de ferme agroecologice și a agriculturii ecologice. Pe de altă parte, cerințele rezidenților locali au un impact asupra reglementărilor impuse de municipalități și practicile de pulverizare a fermierilor. Este din ce în ce mai necesar să fiți atenți la orientările politice locale, naționale și europene.

Internaționalizarea pieței și nevoia de îmbunătățire a productivității au evoluat sectorul agro-echipamente. „Producătorii francezi se confruntă cu cicluri mai scurte și cu o sezonabilitate mult mai marcată în același an” (AXEMA 2015, p. 8). Franța se află în topul clasamentului UE în ceea ce privește volumul cifrei de afaceri, numărul de companii și numărul de angajați. Dificultatea de a recruta tineri care sunt instruiți în sectorul agro-echipamente rămâne o problemă. 50% din companiile de distribuție au recrutat sau intenționează să recruteze noi angajați în 2016. Această cifră este de 77% în industria agro-echipamentelor (AXEMA 2016). Ca toate sectoarele, schimbările tehnologice au avut un impact asupra sectorului echipamentelor agricole, în special cu dezvoltarea instrumentelor de luare a deciziilor și creșterea agriculturii digitale. Tinerii fermieri nu ezită să se echipeze. Acestea solicită din ce în ce mai multe echipamente interconectate.

Case Design Sheet

Fenomenul scăderii a numărului de ferme nu a încetat. Din 1960, s-a înregistrat o scădere cu aproape 80% a numărului de ferme (SIMA 2017).

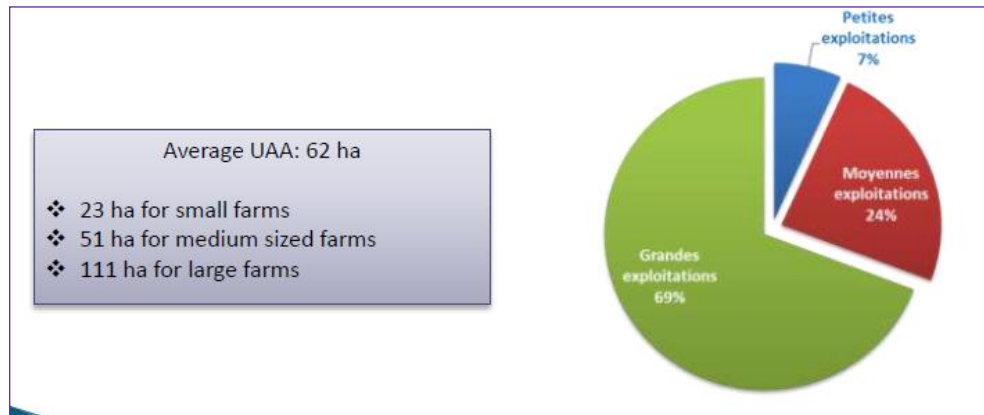
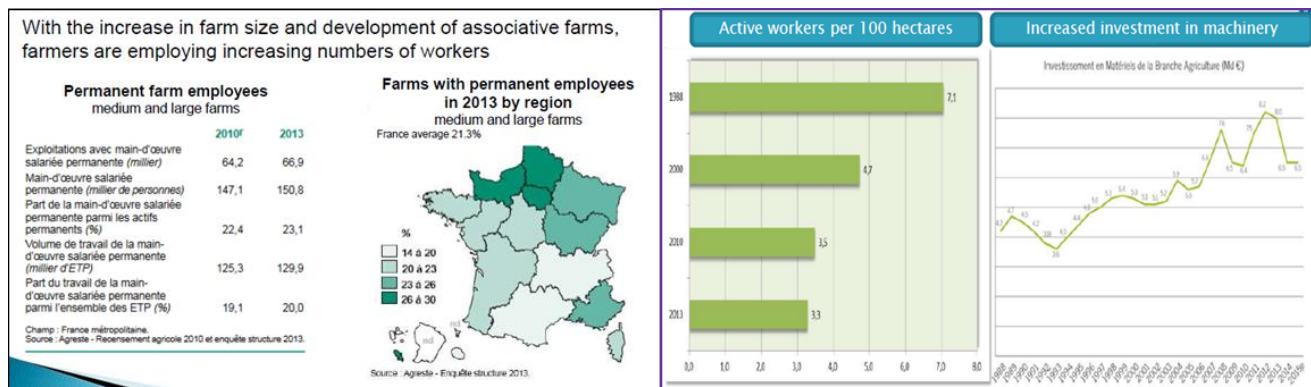


Figure 1: average farm size (SIMA 2017 - Agreste GraphAgri 2016 – données 2013)

Numărul fermelor este în scădere în favoarea creșterii dimensiunii acestora. Fermele mici, care reprezintă 7%, acoperă în medie 23 de hectare. Fermele de dimensiuni medii, care reprezintă 24% din total, acoperă în medie 51 de hectare; în timp ce fermele mari, care reprezintă 69% din ferme, acoperă în medie 111 hectare în ceea ce privește suprafața agricolă folosită.



În Franța, scăderea numărului de operații odată cu creșterea dimensiunilor acestora duce la creșterea numărului de angajați cu abilități diferite, inclusiv mecanici. În același timp, sectorul agricol a înregistrat o creștere a investițiilor în utilaje agricole.

2.2. TRANSFORMARE CONCEPTUALA

Una dintre probleme este modul de personalizare a relațiilor cu clienții. Clientul intermediar, dealerul, dorește să poată informa clientul final. Clientul final dorește să poată accesa informațiile

Case Design Sheet



de pe mașinile sale. Informațiile sunt solicitate în timp real, deoarece, cel mai adesea, este necesar în caz de eșec. Mașinile sunt utilizate pentru perioade scurte și vizate în funcție de evoluția culturilor și a condițiilor meteorologice. Activitatea este foarte sezonieră și există mai multe solicitări în același moment al anului.

2.3. TRANSFORMARE TEHNICA

One of the problems is to have their website which:

- Create a personalized customer space,
- Create a link between someone who connects to his customer file with CRM.

3. SOLUTIE

Observația a rezultat din feedback-uri din rețeaua de vânzări și solicitări pentru interviurile dealerilor.

Soluțiile propuse sunt:

- Accesați informațiile prin:
 - Crearea unui hotline accesibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, 365 de zile pe an
 - Având o platformă sau un extranet securizat
- Permitea de acces la:
 - Prețurile și disponibilitatea pieselor de schimb în timp real
 - Un catalog online cu detalii de piese și diagrame de piese
 - Amplasarea pieselor de schimb disponibile lângă fiecare client
 - Informații disponibile în diferite limbi
- Pentru a fi posibil sa:
 - Comandă online
 - Trimiteți o listă de piese necesare unui dealer, știind disponibilitatea acestora
- The delivery:
 - 24/24, 7/7
 - Cu posibilitatea expedierii urgente sâmbătă, duminică și sărbători
- Acces la piese schimb:
 - Pentru mașini vechi sau alternative,
 - Piese recondiționate.
 - Piese „Premium”, pentru utilizare în condiții extreme

4. ABILITATI SI COMPETENTE CHEIE

Competențele și competențele cheie necesare sunt:

- Abilități ale sistemului informațional pentru a îmbunătăți sistemul existent și a dezvolta ceea ce este necesar
- Abilități digitale în relația cu clienții

Case Design Sheet



- Aptitudini de utilizare a CRM

5. REZULTAT

Aceste îmbunătățiri vor permite companiei să:

- Aveți o relație strânsă cu diferiți clienți
- Vindeți piese de schimb necesare pentru clienții finali
- Să poată avea un stoc de piese de schimb disponibile pentru a răspunde cererii clienților în timp real.

6. CONCLUZII SI RECOMANDARI

IMM-urile din acest sector de activitate se confruntă cu provocări diferite în relațiile cu clienții, cum ar fi:

- Proximitatea în relațiile cu clienții devine o prioritate cu accesul la distanță la informații despre produsele vândute.
- Serviciul diferențiat în timp real devine o cerință a clienților.
- Accesul la datele clienților din punctul de vedere al clientului, al dealerului sau al producătorului devine o necesitate.

7. REFERINTE

- Raport economic. Axema. 2015, 2016.
- Raportul misiunii agro-echipamente. IRSTEA. 2014. Definirea împreună a viitorului sectorului agro-echipamente
- Raport INRA. 2013. Spre agricultura performantă. Evaluarea performanței practicilor inovatoare în agricultura convențională. Studiu realizat pentru Comisia Generală pentru Strategie și perspectivă.
- Tabloul de bord al populației șefilor de ferme sau întreprinderi agricole în 2014. Direcția Studii și Statisticile Directorului. Aprilie 2015. MSA.
- <http://www.agrapresse.fr/pac/interzicerea-produselor-fitosanitare-pe-suprafete-de-interes-ecologic-adopta-art-438140-12.html?itemid=345>
- Agenția de informare agroeconomică, 07/07/2017
- http://www.lemonde.fr/planete/article/2017/06/06/15/deputatii-spun-ca-nu-pesticidelor-din-garduri-si-alte-cabane-din-biodiversitate-5145216_3244.html 15/06/2017