

# Case Design Sheet



## La satisfaction du client final dans la transmission de l'information

**PARTNER:**

Compagny B case study

**LOCATION:**

FRANCE

**TIME/DURATION:**

2017-2018

## 1. DEFI DE LA TRANSFORMATION NUMERIQUE

### 1.1. TRANSFORMATION DE L'ACTIVITE

Un fabricant de machines agricoles doit faire face à différents interlocuteurs :

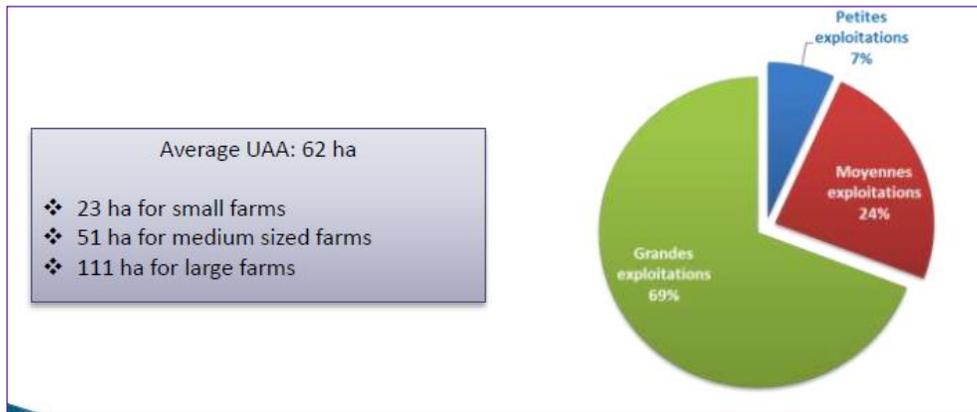
- Le revendeur qui veut être capable de fournir des informations en temps réel à ses clients,
- Le fabricant qui doit être capable de donner des informations précises et ciblées à ses clients finaux
- Le client final qui souhaite avoir accès aux données techniques de ses machines afin de commander les pièces détachées, de savoir où s'approvisionner dans les plus brefs délais et de comprendre d'où vient la panne.

D'un point de vue politique, les entreprises de ce secteur sont obligées de suivre les préconisations réglementaires des politiques publiques. Ces dernières années, d'un côté les programmes politiques tels que le plan Ecophyto II (qui préconise une feuille de route régionale) et les fonds publics comme le programme MAEC (Mesures Agroenvironnementales et climatiques) ont réorienté la politique agricole vers l'agriculture biologique. A noter : l'augmentation significative du nombre d'exploitations agro-écologiques et les cultures certifiées bio. D'un autre côté, les exigences des habitants ont un impact non négligeable sur les réglementations imposées par les municipalités et les pratiques de pulvérisation des agriculteurs. Il devient nécessaire d'être en veille sur les orientations politiques locales, régionales, nationales et européennes.

La mondialisation du marché et le besoin d'amélioration de la productivité a fait évoluer le secteur de l'équipement agricole. "Les fabricants français sont confrontés à des cycles des fabrications de plus en plus courts et de plus en plus saisonniers" (AXEMA 2015, p.8). La France se positionne en haut du classement en ce qui concerne le volume du chiffre d'affaires, le nombre de sociétés et le nombre d'employés. La difficulté à recruter de jeunes personnes formées dans le secteur de l'agroéquipement reste cependant un problème. 50% des sociétés de distribution ont recruté ou ont l'intention d'embaucher de nouvelles personnes en 2016. Ce chiffre est de 77% dans l'industrie de l'agroéquipement (AXEMA 2016). Comme dans tous les secteurs, l'évolution technologique a eu un impact dans le secteur de l'équipement agricole, tout particulièrement en ce qui concerne le développement d'outils d'aide à la décision et l'augmentation de l'agriculture numérique. Aujourd'hui les jeunes agriculteurs n'hésitent plus à s'équiper. Ils sont toujours plus nombreux à exiger des équipements interconnectés.

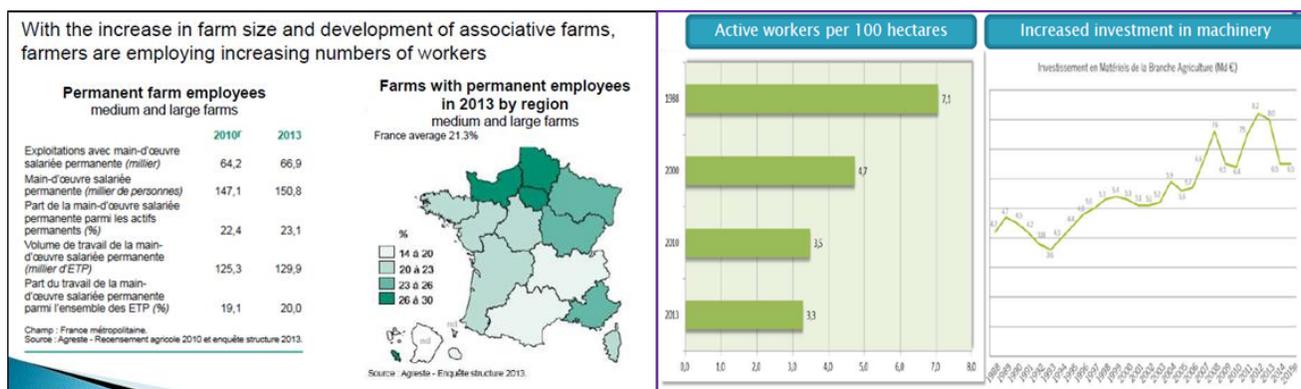
# Case Design Sheet

Le phénomène de baisse du nombre d'exploitations agricoles n'a pas cessé de diminuer. Depuis 1960, le nombre d'exploitations agricoles a diminué de près de 80% (SIMA 2017).



Graphique 1 : moyenne de la taille des exploitations agricoles (SIMA 2017 – Agreste GraphAgri 2016 – données 2013)

Le nombre d'exploitations agricoles diminue tandis qu'en parallèle leur taille augmente. Les petites exploitations, qui représentent 7% occupent une moyenne de 23 hectares. Les exploitations de taille moyenne, qui comptent pour 24% du total, couvrent quant à elles une surface moyenne de 51 hectares; tandis que les grosses exploitations, qui représentent 69% du total, couvrent une superficie de 111 hectares en terme de Surface Agricole Utilisée.



Graphique 2 : Evolution du nombre de salariés agricoles et de l'investissement en matériel agricole (SIMA 2017)

En France, la baisse du nombre d'exploitations ainsi que l'accroissement de leur taille conduit à une augmentation du nombre d'employés dans différents domaines de compétences, dont la mécanique. En même temps, l'investissement dans les machines agricoles n'a cessé de croître.

# Case Design Sheet



## 1.2. TRANSFORMATION CONCEPTUELLE

Un des problèmes consiste à savoir comment personnaliser la relation client. Le revendeur doit pouvoir informer le client final sur les différentes machines proposées. Le client final veut pouvoir connaître toutes les informations sur sa/ses machine(s). Il est nécessaire d'avoir l'information en temps réel, le plus souvent en cas de panne notamment. Les machines sont utilisées sur des périodes courtes et limitées, selon les récoltes et les conditions météorologiques. L'activité est très saisonnière et selon la saison les demandes sont souvent les mêmes.

## 1.3. TRANSFORMATION TECHNIQUE

Une des difficultés consiste à disposer d'un site internet avec :

- Un espace client personnalisé
- Un lien entre la personne qui se connecte au dossier client et la CRM pour garder la trace de la relation clients.

## 2. SOLUTION

Les éléments proposés proviennent des retours du réseau de vendeurs et des demandes remontées lors des discussions avec les revendeurs. Il devient nécessaire de:

- Rendre l'information accessible par :
  - La création d'une hotline 24H/24, 7jours/7 et 365/366jours par an
  - La mise en place d'une plateforme sécurisée ou d'un extranet
- Avoir un accès :
  - À un site qui permette de connaître immédiatement le prix et la disponibilité des pièces de rechanges
  - En ligne à un catalogue de pièces détachées et à des schémas de pièces
  - à un dépôt/entrepôt de pièces détachées situé à proximité de chaque client
  - à une information disponible dans différentes langues
- Avoir la possibilité de :
  - Commander en ligne
  - Envoyer une liste de pièces au revendeur pour connaître leur disponibilité
- La livraison
  - 24H/24, 7jours/7
  - Avec la possibilité d'être livré en cas d'urgence les samedis, dimanches et jours fériés
- Avoir la possibilité de commander des pièces détachées
  - Pour de vieilles machines ou d'avoir accès à des alternatives
  - À des pièces reconditionnées
  - De "haute qualité" pour une utilisation dans des conditions extrêmes

# Case Design Sheet



## 3. SAVOIRS CLE ET COMPETENCES

Les savoirs-clés et compétences exigés sont

- Les compétences en Système d'Information afin d'améliorer l'existant et de développer ce qui est nécessaire
- Les compétences numériques dans la relation client
- Les aptitudes à utiliser la CRM

## 4. RESULTATS

Ces améliorations permettront aux sociétés :

- De renforcer leur relation avec leurs différents clients
- De vendre les pièces dont les clients finaux auront besoin
- De pouvoir disposer d'un stock de pièces détachées disponibles rapidement afin de répondre aux besoins de leurs clients en temps réel.

## 5. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Pour réussir ce défi de la relation client, les PME de ce secteur d'activité doivent impérativement avoir en tête que :

- La proximité dans la relation avec le client devient une priorité, avec l'accès à distance aux produits vendus
- Le service en temps réel différencié devient une exigence client
- L'accès à des données client devient une nécessité, que ce soit du point de vue du client, du revendeur ou du fabricant

## 6. REFERENCES

- Rapport économique. Axema. 2015, 2016.
- Rapport de la mission agroéquipements. IRSTEA. 2014. Définir ensemble le futur du secteur des agroéquipements
- Rapport INRA. 2013. Vers des agricultures à hautes performances. Évaluation des performances de pratiques innovantes en agriculture conventionnelle. Étude réalisée pour le Commissariat général à la stratégie et à la prospective.
- Tableau de bord de la population des chefs d'exploitation agricole ou d'entreprise agricole en 2014. Direction des Etudes des Répertoires et des Statistiques. Avril 2015. MSA.
- <http://www.agrapresse.fr/pac-l-interdiction-de-produits-phytosanitaires-sur-les-surfaces-d-int-r-t-cologique-adopt-e-art438140-12.html?Itemid=345>
- Agence d'information agroéconomique, le 07/07/2017

# Case Design Sheet



- [http://www.lemonde.fr/planete/article/2017/06/15/les-eurodeputes-disent-non-aux-pesticides-dans-les-haies-bosquets-et-autres-refuges-de-biodiversite\\_5145216\\_3244.html](http://www.lemonde.fr/planete/article/2017/06/15/les-eurodeputes-disent-non-aux-pesticides-dans-les-haies-bosquets-et-autres-refuges-de-biodiversite_5145216_3244.html)  
15/06/2017