



CUSTOMER CASE STUDY

Isocomble concrétise ses ambitions de croissance avec SugarCRM

Isocomble est issue d'une conviction : celle du président du groupe Isoweck qui, au début des années 2000, est certain que le développement de son groupe, spécialisé dans l'isolation par soufflage, passera par la diversification de ses cibles. Initialement, l'entreprise se consacre en effet uniquement au marché BtoB et ne vend ses produits qu'à des entreprises. Mais à partir de 2013, mené par son président, le groupe décide de se tourner vers le BtoC et crée une nouvelle filiale : Isocomble. A travers elle, l'ambition est claire : isoler les maisons des particuliers et leur apporter plus de confort et de bien-être. Grâce à une expertise avérée et une forte sensibilité écologique, l'aventure Isocomble est officiellement lancée.

Afin d'étendre rapidement et efficacement ses services, la marque se développe d'abord par le biais de franchises, puis, rapidement, en ouvrant ses propres succursales. Dès 2015, Isocomble reçoit le très prestigieux prix des Révélations de la Franchise, qui vient récompenser la qualité du concept proposé ainsi que les valeurs prônées par l'entreprise.

Aujourd'hui, le réseau est constitué de 6 succursales et 14 franchises, avec pour objectif de tripler voire quadrupler sa présence sur le territoire français dans les prochaines années. À mesure que l'entreprise travaille à l'atteinte de cet objectif, il est devenu essentiel de structurer son pilotage et d'optimiser son expérience client tout en restant fidèle à ses valeurs : proximité, bienveillance et développement durable.

LE CLIENT AU COEUR DE TOUTES LES PRÉOCCUPATIONS

Dès son lancement, Isocomble a placé le client et ses attentes au coeur de sa stratégie. C'est sur lui que l'enseigne s'est basée pour se construire et qu'elle continue de s'appuyer pour se développer. *"A la fin d'un projet, nous voulons que nos clients se disent : 'j'ai trouvé une entreprise qui fait un excellent travail, qui est attentionnée et qui a répondu à toutes mes demandes et questions. Je suis prêt/e à la recommander à mes proches"*, explique Stéphane Lagneaux, directeur du réseau succursales et franchises.

Pour atteindre cet objectif de satisfaction et de recommandation, l'expérience client a été et est toujours la priorité. *"Elle représente la clé de voûte d'un système commercial performant et est essentielle pour nous. C'est pourquoi nous tenons à accompagner nos clients tout au long de leur parcours, aussi bien en ligne que physiquement"*, déclare Stéphane Lagneaux. Et pour Isocomble, on ne parle pas d'une expérience client quelconque. Fidèle à ses clients et à ses valeurs, Isocomble a développé une expérience client de proximité et résolument tournée vers l'humain. *"Nous nous positionnons comme une enseigne locale, au même titre que le boulanger ou le charcutier. Nos clients peuvent contacter directement nos vendeurs et ces derniers ont une approche engageante et personnalisée qui rassure"*. Et ceci tout en répondant en parallèle aux autres attentes des clients : fluidité, rapidité et sécurité.

Pour délivrer une telle expérience client et l'assurer au quotidien, Isocomble s'est appuyé sur trois piliers : excellente connaissance client, gestion optimisée et transparence. Pour y parvenir, l'enseigne devait pouvoir se reposer sur un CRM performant. *"Nous avons besoin d'un outil qui nous permette d'avoir une vue à 360° de notre relation avec chaque client : ce qui a été fait, ce qui est en cours, ce qu'il reste à faire"*, explique Stéphane Lagneaux. *"Il était également important d'automatiser un certain nombre de tâches répétitives et fastidieuses pour mieux appréhender la relation client et pouvoir y consacrer plus de temps de qualité. Enfin, cet outil devait nous permettre d'optimiser notre gestion et d'avoir une meilleure visibilité"*.



INDUSTRIE:
Construction

LOCALISATION:
France

SITE WEB:
www.isocomble.com

TROUVER LA BONNE SOLUTION

Pour cela, Isocomble a choisi SugarCRM et Synolia, partenaire Elite de l'éditeur. *"Nous souhaitons surtout bénéficier de la centralisation des données clients, des actions automatisées comme la création des devis, mais aussi de l'analyse détaillée des performances de l'entreprise ainsi que de la centralisation de toutes les informations essentielles en un seul endroit",* se souvient Stéphane Lagneaux.

SugarCRM a également été d'une grande aide pour soutenir la digitalisation, toujours plus rapide, du parcours client. *"C'est un impératif auquel nous avons dû nous adapter rapidement",* explique Stéphane Lagneaux. *"Aujourd'hui, le client doit être averti de l'avancée de chaque étape de son dossier et doit en plus pouvoir suivre son état en ligne. Nous devons être présents à chaque pas, sinon la concurrence prend rapidement notre place."* Et le CRM contribue largement au succès de ce nouveau défi. *"Aujourd'hui, nous travaillons sur la prise de commande sur tablette. La dématérialisation de la relation commerciale représente un enjeu important de demain".*

Aujourd'hui, SugarCRM permet aux équipes d'Isocomble d'assurer une relation client personnalisée et optimisée mais il leur permet

aussi de travailler plus efficacement et plus rapidement. Les commerciaux l'utilisent notamment pour individualiser leurs échanges avec les clients, pour mesurer leurs performances et pour détecter les opportunités. Grâce à la capture de leads, ils reçoivent régulièrement des listes de prospects à exploiter.

De son côté, Stéphane Lagneaux se sert principalement de la plateforme Sugar comme un outil d'analyse pour mesurer les effets de sa stratégie et optimiser le pilotage de ses équipes et de son activité. *"Sugar est ma principale source d'informations, une véritable colonne vertébrale",* déclare-t-il. *"Je sais quelle succursale et quelle franchise sont les plus performantes en termes de conversion ou de génération de leads. Sugar nous permet aussi d'assurer la sécurité des données personnelles de nos clients et à optimiser mes coûts. Je peux aisément connaître le ROI de mes campagnes digitales et le ROI global de l'argent que j'investis".* Stéphane Lagneaux s'appuie également sur l'outil pour mesurer le taux de pénétration du marché et observer combien de maisons ont été isolées, et où elles se situent. À terme, cela permet de mieux prévoir l'avenir.

UN OUTIL PUISSANT ET ÉVOLUTIF

Depuis qu'Isocomble a investi dans SugarCRM, l'outil constitue une valeur inestimable pour les succursales et les franchises d'Isocomble. Il leur fait gagner du temps et réduit le nombre d'erreurs possibles. Mais les avantages sont plus nombreux encore. Le CRM permet de resserrer les liens. *"Avec Sugar, nous avons un outil puissant et intuitif qui nous permet de renforcer notre relation avec les commerciaux, les franchisés et les clients",* souligne Stéphane Lagneaux. Le CRM se révèle être un véritable allié dans la gestion du business à tous les niveaux : la direction, la supervision des succursales, la gestion des franchises, l'arrivée d'un nouveau partenaire, la relation avec les clients...

À mesure qu'Isocomble se développe, Sugar demeure un élément central de sa stratégie d'expérience client. Dans un secteur d'activité où la concurrence peut être particulièrement rude, avoir cet avantage est d'autant plus important. *"SugarCRM est une solution puissante, évolutive et modulable",* assure Stéphane Lagneaux. *"C'est ce que j'apprécie le plus. Si demain, j'ai une nouvelle activité ou un nouveau besoin, je sais que je pourrai le mettre en place grâce à un outil ou une fonctionnalité de ce CRM. Les évolutions de Sugar sont presque infinies."*



Elle représente la clé de voûte d'un système commercial performant et est essentielle pour nous. C'est pourquoi nous tenons à accompagner nos clients tout au long de leur parcours, aussi bien en ligne que physiquement

STÉPHANE LAGNEAUX,

Directeur du réseau succursales et franchises // Isocomble

ELITE PARTNER

Synolia
Think out of the codes

www.synolia.com // sugarcrm@synolia.com

Synolia aide les entreprises à délivrer la meilleure expérience à leurs clients grâce à une plateforme complète de services et de solutions de Customer Management (CRM/CXM).

 **sugarcrm**