

Schulman

Réagir adéquatement à tout développement du marché

Un lien trop faible entre les succursales

Schulman produit des joints synthétiques, des concentrats de couleur et des additifs pour plastiques. Les clients principaux se trouvent dans les secteurs du packaging, de l'électronique, le câblage, la pharmacie et l'agriculture. Avec 2.400 collaborateurs dans le monde entier et des agences sur quatre continents, l'entreprise occupe une place prépondérante. Récemment, Schulman a voulu un processus décisionnel plus soigneux et plus rapide pour améliorer la pénétration du marché. Il manquait également une image complète et cohérente des clients et des prospects, car chaque pays utilisait ses propres outils CRM. Une intégration IT était indispensable.

Une application qui donne couleurs au CRM

À la recherche d'une application CRM qui intégrait toutes les données des clients, Schulman s'est fait conseiller et assister par l'IBM Business Partner IBS et a opté pour ISIS. Un outil qui tourne sous Lotus Notes et répond à trois exigences posées :

- un lieu de stockage central pour l'information clientèle à divers niveaux dans l'organisation
- rendre le service à la clientèle plus efficace en simplifiant l'accès à l'information clientèle
- une information également disponible hors ligne via Lotus Notes et une intégration de la fonction e-mail/calendrier.

Plus efficace et plus effectif

Depuis la mise en application d'ISIS, Schulman opère plus efficacement et plus effectivement, la capacité de vente a augmenté et les clients peuvent être mieux servis. Somme toute, les réactions face aux développements de marché peuvent être plus rapides. Et même proactives. Ainsi, Schulman peut signaler les nouvelles tendances de couleur et les reprendre dans le planning de production bien avant que le client n'en ait besoin.