

Mikit libère le potentiel de ses données Salesforce grâce à QlikView

« QlikView est le complément idéal de Salesforce. Il permet d'obtenir une vision consolidée des différents éléments présents dans notre base de données et d'explorer en profondeur l'information. »

Jean-Michel Mougeolle, DSI, Mikit

Mikit : des maisons de qualité accessibles à tous

Mikit est né en 1983 d'une idée simple mais ambitieuse : offrir au plus grand nombre les moyens d'acquérir une maison de qualité. Mikit propose pour cela un concept de maisons « prêtes à finir », spécialement optimisé par ses ingénieurs, qui permet à ses clients de réaliser des économies importantes dans leur projet de construction. Depuis 30 ans, Mikit a permis à 30 000 familles de devenir propriétaires d'un pavillon avec jardin. L'entreprise doit son succès à l'originalité de son concept, le potentiel important de clients et son système de développement en franchise. Mikit compte aujourd'hui 130 implantations en France, un réseau de 2 000 professionnels du bâtiment, et se



place en deuxième position parmi les constructeurs de maisons individuelles sous enseigne.

De nouveaux besoins d'analyse
Lorsque Jean-Michel Mougeolle,

DSI de Mikit, rejoint l'entreprise en 2011, QlikView est déjà utilisé par la direction générale. Il lui permet de consolider les informations de plusieurs systèmes hétérogènes, pour le suivi financier de l'activité.

Jean-Michel Mougeolle a déjà utilisé QlikView dans sa précédente entreprise et il en connaît le potentiel. Il propose d'étendre QlikView à une utilisation beaucoup plus large. L'entreprise a décidé de mettre en place Salesforce pour gérer son activité commerciale, ainsi que le back-office, avec le suivi des chantiers et de la phase d'après-vente. La plus grande partie de l'activité de Mikit va être gérée à travers l'outil de CRM, et il est nécessaire de disposer d'un système d'analyse puissant pour exploiter la richesse des données disponibles. Accompagné par Ysance, Mikit met en place rapidement une première application QlikView destinée aux responsables marketing et commerciaux, et fait évoluer l'application de la direction générale, pour y intégrer de nouvelles données issues de Salesforce.

Des besoins variés selon le type d'utilisateur

Mikit commercialise ses maisons à travers un réseau de 130 franchisés, qu'elle alimente en prospects grâce à ses actions marketing. QlikView permet d'analyser en profondeur l'activité pour donner une vision

En Bref

Mikit

Constructeur de maisons individuelles

Secteur

Immobilier

Fonctions

Ventes, Marketing, Opérations, DG

Localisation

France

Défis

- Exploiter pleinement le potentiel des données gérées dans Salesforce
- Analyser des données issues de systèmes hétérogènes
- Gérer les besoins de populations différentes à tous les niveaux de l'organisation commerciale

Solution

Mikit a mis en place QlikView pour compléter Salesforce avec des analyses consolidées, offrant toute souplesse pour explorer l'information sur de nombreux axes. Avec QlikView, toute l'activité de l'entreprise est analysée aux différents niveaux de l'organisation.

Bénéfices

- Autonomie des utilisateurs et rapidité d'accès aux données
- Capacités d'exploration illimitées, en lien avec les données sources
- Optimisation des budgets marketing et pilotage affiné des actions commerciales
- Socle de réflexion pour tous les nouveaux projets de l'entreprise

Systèmes Sources

BDD : Salesforce (database.com)
Applications : Salesforce, Sage et applications spécifiques

Partenaire QlikTech

Ysance



précise à la direction générale, aux animateurs des franchisés, et au final, aux franchisés eux-mêmes, qui peuvent ainsi piloter les actions de leurs commerciaux.

Les axes d'analyse et le niveau de détail sont différents selon chaque type d'utilisateur, mais la souplesse et la puissance de QlikView pour l'exploration des données permet à chacun d'accéder aux indicateurs qui l'intéressent.

QlikView, l'outil idéal pour compléter Salesforce

Jean-Michel Mougeolle connaît bien Salesforce : il est actuellement le président du club des utilisateurs de ce leader du CRM dans le cloud. « QlikView est la solution idéale pour compléter Salesforce, » affirme-t-il. Le logiciel de CRM donne en effet la possibilité d'analyser en détail chaque « objet » de sa base de données, à travers ses fonctions de requêtes et de reporting. Mais lorsqu'il faut associer des éléments disjoints, tels que les clients et les prospects, ou les clients et les animateurs de franchises, il faut faire appel à un véritable outil de business intelligence, qui puisse également étendre les fonctions de calcul.

QlikView a donc été mis en place pour offrir aux utilisateurs une application décisionnelle qui permet d'obtenir une vision globale et affinée de l'activité de l'entreprise. Sur le même écran, les utilisateurs visualisent par exemple le nombre prospects vus sur la période, le nombre de chantiers ouverts et le chiffre d'affaires potentiel, d'après les opportunités en cours.

Une vision précise pour ajuster les actions marketing

Avec QlikView, le marketing obtient

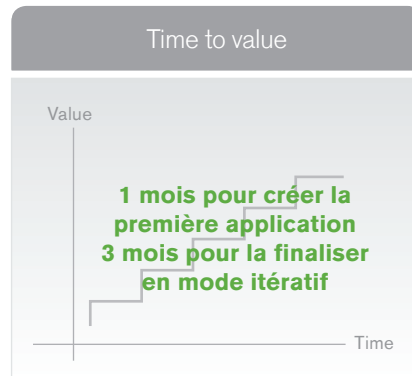
des analyses sur la source des prospects, et le chiffre d'affaires généré pour chacune de ces sources. Les différentes campagnes sont analysées en détail pour en suivre l'efficacité. « Si nous constatons une baisse d'activité dans une franchise, il est facile d'explorer les données dans QlikView pour vérifier s'il s'agit d'une tendance dans la région, ou si ce chiffre s'explique par le départ d'un commercial, par exemple. », explique Jean-Michel Mougeolle.

QlikView permet également d'ajuster les actions, à chaque étape du cycle de vente. Les analyses permettent de savoir précisément combien de prospects il faut attirer pour signer une affaire, au bout de l'entonnoir. Autre avantage, les analyses de QlikView sont en lien direct avec les données sources : les fonctions d'exploration permettent d'aller jusqu'au niveau le plus fin, et si besoin, de cliquer sur la donnée pour ouvrir la fiche dans Salesforce.

Des analyses pointues pour accompagner la transformation de l'entreprise

Mikit est une société en constante évolution, qui doit s'adapter en permanence aux évolutions du marché. « Nous nous adressons à des clients jeunes et très connectés, explique Jean-Michel Mougeolle. Nous devons les attirer par le digital, tout en conservant la force de notre réseau de franchisés pour concrétiser les ventes. » La refonte des processus de gestion est donc régulière chez Mikit, et l'alliance de Salesforce et de QlikView offre cette agilité.

« QlikView nous permet également de structurer notre réflexion stratégique, ajoute Jean-Michel Mougeolle. Lorsqu'un nouveau projet est en vue,



nous nous demandons tout de suite comment nous allons en analyser l'efficacité. Si nous avons prévu les bonnes données, nous savons que nous pourrions tout analyser avec QlikView. »

L'accompagnement d'Ysance sur le projet

Spécialiste de l'intégration de QlikView, Ysance a eu l'occasion de démontrer son expertise dans la précédente société de Jean-Michel Mougeolle, qui a tout naturellement fait appel à eux pour les projets de Mikit. « Ysance est une société souple et réactive, qui sait s'adapter à notre organisation, aussi bien dans les phases de montée en puissance que lorsque nos équipes ont besoin de reprendre la main sur le projet, » explique Jean-Michel Mougeolle. Ysance a mis en place des ateliers qui ont permis de visualiser rapidement les premiers écrans QlikView pour travailler en mode itératif, une façon efficace d'avancer dans le développement des applications. Ysance continue à faire évoluer les applications dans le cadre d'un contrat d'assistance dédié.

« QlikView nous permet d'arbitrer efficacement entre les différents investissements marketing, grâce à une analyse affinée de la transformation de nos prospects. »

Jean-Michel Mougeolle, DSI, Mikit