

## ETUDE DE CAS

# Interflora : un bouquet de fonctionnalités pour gérer les revendeurs du réseau grâce au nouveau CRM Sugar



Interflora est le leader français de la livraison de fleurs depuis 1946. L'enseigne livre près de 2 millions de bouquets chaque année en s'appuyant sur un réseau de 5 200 artisans fleuristes répartis dans toute la France.

Avec son positionnement premium, et ses 97% de notoriété, la marque continue de développer son réseau d'artisans fleuristes indépendants. Et c'est pour mieux gérer l'ensemble de ses membres que la société a sollicité Synolia pour un projet CRM. Partenaire historique de SugarCRM, l'équipe Synolia les a donc accompagnés à la mise en place d'une solution qui facilite la gestion des artisans fleuristes du réseau et leur approvisionnement.

**Industrie** ///

Services

**Localisation** ///

Lyon, France

**Site Web** ///

[www.interflora.fr](http://www.interflora.fr)

## Le projet Interflora c'est...

- Un projet CRM pour centraliser l'information et faciliter la relation commerciale avec les 5 200 fleuristes du réseau (faciliter le suivi et la segmentation)
- Une solution pour mieux gérer l'approvisionnement des fleuristes et gagner en efficacité
- Une solution pour accompagner l'accroissement du réseau
- Un projet pilote pour un futur déploiement international

## Le défi :

Les besoins techniques et fonctionnels d'Interflora n'étaient pas clairement définis, il a donc fallu faire preuve d'agilité pour aider les interlocuteurs à définir et prioriser leurs besoins.

## La réponse :

Le projet a démarré en avril 2022 avec une présentation exhaustive de la solution CRM Sugar au responsable de l'équipe commerciale. Une démonstration exhaustive a été organisée pour lui montrer tout ce qu'il était possible de faire dans l'outil afin qu'il puisse se projeter dans son utilisation.

Ensemble, les fonctionnalités utiles et prioritaires ont été identifiées. Ainsi, un outil proche du standard a été développé, avec des adaptations spécifiques au business model d'Interflora.

## Étapes de la réalisation :

- Kick-off
- Ateliers de spécification des besoins fonctionnels et techniques (définition du backlog)
- Priorisation des besoins
- Implémentation en mode agile
- Paramétrage de l'instance et gestion des droits
- Formation à la prise en main de l'outil

## Les spécificités du projet :

- Un CRM qui ne traite pas des prospects/clients mais un réseau de partenaires
- Un CRM qui recense également les ex et futurs potentiels membres du réseau (prospects)
- Des données partenaires et prospects centralisées dans Sugar en lecture seule (en provenance de la datawarehouse interne, connecté via des API)
- L'intégration avec un outil de service client, pour visualiser toutes les interactions avec les contacts (appels, réunions, etc.)
- L'intégration avec l'outil de Business Intelligence d'Interflora (Power BI)
- La création d'un module spécifique pour la gestion des commandes de fleurs par les revendeurs (déploiement prévu en V2)

**“Être un fleuriste créateur Interflora... C'est l'engagement du savoir-faire et de la qualité de service. Les bouquets et compositions livrés sont tous UNIQUES et réalisés avec des fleurs fraîches et de qualité pour rester plus beaux, plus longtemps. ”**

**- GILLES P.**

Président d'Interflora France

## L'approche Digital eXperience Platform pour Interflora :

Le CRM Sugar fait aujourd'hui partie intégrante du système d'information d'Interflora. Grâce aux connexions avec la datawarehouse et l'outil de service client, toutes les données des ex, actuels et futurs partenaires sont centralisées dans le CRM et renseignées selon les process des équipes commerciales.

Par ailleurs, le projet CRM a dépassé la seule dimension commerciale. Connecté au portail des commandes partenaires, un module permettra bientôt au chef de produit d'accéder à l'historique des commandes de chaque partenaire pour mieux gérer leur approvisionnement.

### Résultats :

Le CRM est opérationnel depuis le premier trimestre 2023 et les équipes d'Interflora profitent désormais d'une information partenaire centralisée dans Sugar (contacts, historique des commandes, etc.). Toutes les données nécessaires aux équipes (commerciale et produit) sont désormais accessibles facilement, pour leur permettre de gagner en efficacité et en pertinence sur la gestion des relations partenaires.

**Synolia**  
Think out of the codes

#### SUGAR PARTNER

Synolia, partenaire historique de SugarCRM en France, aide les entreprises à délivrer la meilleure expérience à leurs clients grâce à une plateforme complète de services et de solutions.

[www.synolia.com](http://www.synolia.com) // [sugarcrm@synolia.com](mailto:sugarcrm@synolia.com)

## À propos de SugarCRM

SugarCRM permet aux équipes marketing, commerciales et services d'obtenir enfin une image claire de chaque client pour aider les entreprises à atteindre de nouveaux niveaux de performances et de prévisibilité. Sugar est la plateforme CRM qui rend les choses difficiles plus faciles.

Des milliers d'entreprises dans plus de 120 pays font confiance à Sugar pour atteindre une expérience client haute définition (HD-CX) en laissant la plateforme faire le travail. Avec son siège dans la Silicon Valley, Sugar est soutenue par Accel-KKR.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [www.sugarcrm.com/fr](http://www.sugarcrm.com/fr) ou suivez [@SugarCRM](https://twitter.com/SugarCRM).