

Ferguson améliore son service client et augmente ses profits avec Splunk Cloud



Résumé

Avec 13,8 milliards \$ de revenus, Ferguson est le plus grand distributeur américain de fournitures de plomberie et l'un des plus grands revendeurs de produits connexes. Depuis 1953, son engagement pour un service de classe internationale alimente sa croissance dans plus de 1 400 boutiques et à travers plus de 23 000 employés. Des initiatives d'analyse prédictive ont récemment mis au jour de grandes quantités de données commerciales utiles, mais l'équipe d'expérience client ne parvenait pas à fournir des renseignements exploitables aux équipes régionales. Depuis le déploiement de Splunk Enterprise, Ferguson a observé plusieurs avantages :

- Meilleur alignement des ressources de l'organisation sur les besoins des clients
- Des relations plus robustes avec les clients et une fidélisation accrue
- Une croissance durable grâce à un ciblage précis des besoins des clients

Pourquoi Splunk

Ferguson exerce sur un marché dynamique où les acheteurs sont aussi bien des petits artisans que des raffineries de plusieurs milliards de dollars, et les nouvelles tendances du bâtiment influent sur la demande. Dans un tel climat, les équipes commerciales doivent anticiper les besoins des clients et réagir rapidement aux changements de comportements. « Nos équipes commerciales subissent une lourde pression, » explique Christopher Clark, directeur de l'expérience client et des études de marché. Historiquement, la culture orientée données de l'entreprise lui a permis d'atteindre l'excellence des services, « mais notre système basé sur l'envoi par e-mail de feuilles de calcul Microsoft Excel n'était pas efficace, » explique Clark.

Le groupe Expérience client avait besoin d'une meilleure solution d'analyse commerciale, plus utilisable et plus conviviale pour l'équipe des ventes. Le personnel des opérations et de la sécurité IT de Ferguson avait déjà déployé Splunk Enterprise et présenté la plateforme à Clark et ses collègues. « J'ai été stupéfait d'avoir instantanément accès à des rapports visuels intelligents et de constater le large champ des cas d'utilisation ainsi que la sécurité inhérente à Splunk Cloud, » explique Chandra Vaughan, analyste de l'expérience client et du marketing.

SLAIT Consulting s'est associé à Splunk et a proposé une approche normalisée pour faire sortir les données des silos chez Ferguson. L'agence a notamment procédé à une évaluation holistique pour identifier les meilleures sources de données à exploiter pour la stratégie d'analyse commerciale de l'entreprise.

Secteur d'activité

- Détail
- Vente en gros et distribution

Scénarios d'utilisation Splunk

- Analyses commerciales
- Sécurité

Les défis

- Une place de marché dynamique impose de répondre rapidement à l'évolution des besoins des clients.
- Des grands volumes de données difficiles à gérer à l'aide de tableaux et d'e-mails
- Utilisabilité et adoption insuffisantes de l'analyse commerciale en place
- Accès sécurisé aux données de l'entreprise et des clients

Impact sur l'entreprise

- Amélioration de la satisfaction des clients grâce à l'analyse prédictive en temps réel
- Amélioration de l'efficacité des ventes grâce à une adoption rapide et une grande simplicité d'utilisation
- Rentabilisation rapide et simplification de la gestion des solutions
- Une expérience client supérieure qui contribue à conserver une place de leader sur le marché
- Les rapports mensuels sont devenus temps réel
- Une croissance durable grâce à un ciblage précis des besoins des clients

Produits Splunk

- Splunk Cloud
- Splunk Enterprise

L'analyse commerciale, un moteur pour la satisfaction des clients

« Personne ne nous en demande plus que nous » : pour Ferguson, cette formule est bien plus qu'un slogan. En tant que pionnier de l'expérience client, l'entreprise s'engage à améliorer l'expérience des clients et à les fidéliser au maximum. Après avoir adopté Splunk Cloud, l'entreprise a découvert un large panel de données client harmonisées et segmentées par catégories de besoins.

Avant la mise en place de la plateforme Splunk, les données étaient laborieusement analysées et envoyées aux équipes régionales, et des contenus sensibles risquaient de tomber entre de mauvaises mains. Les rapports de chiffres complets ont été remplacés par des tableaux de bord que les commerciaux trouvent plus faciles à utiliser. En réduisant les risques de sécurité et en facilitant l'accès aux données, Ferguson comprend bien mieux les variables qui influent le plus sur la réussite client et les résultats de l'entreprise.

En ayant accès aux besoins de chaque acheteur en quelques clics, Ferguson fait gagner du temps à ses vendeurs et améliore la satisfaction des clients. De plus, les responsables des boutiques peuvent rapidement évaluer les performances de leur équipe et explorer les données. « Splunk permet aux équipes des ventes de prendre les bonnes décisions, avec rapidité et confiance. Il les aide à établir des relations solides avec nos clients et à mieux remplir leur mission, » explique Clark.

Une croissance rentable et des décisions ciblées avec la précision du laser

En plus de segmenter les clients de Ferguson en fonction de leur comportement, l'analyse prédictive aide l'équipe en charge de l'expérience client à anticiper leurs besoins, à mesurer les initiatives qui fonctionnent et à délivrer des informations exploitables aux responsables commerciaux. « Avec Splunk, nous pouvons identifier les problèmes et proposer à nos vendeurs des solutions qui renforcent la satisfaction des clients et la rentabilité, » nous dit Clark.

« Splunk permet d'envoyer rapidement et efficacement des données segmentées à nos forces de vente et leur donne la confiance nécessaire pour prendre des décisions mieux informées. »

Christopher Clark

Directeur de l'expérience client et des études de marché

« Splunk est vraiment le partenaire qu'il nous fallait pour atteindre le niveau supérieur d'analyse des données. »

Chandra Vaughan

Analyste de l'expérience client et du marketing

Ferguson a également confiance dans son accès sécurisé aux données client stockées dans le cloud. « La raison principale qui nous a poussés à déployer le cloud est la possibilité de contrôler le niveau d'accès et de sécurité de la plateforme et de nos données, » précise Vaughan.

Facile à déployer et à utiliser

Les retours encourageants des vendeurs sur la simplicité d'utilisation de l'outil a conduit à une adoption plus large que prévue, et les questions à l'assistance ont été peu nombreuses. L'équipe de l'expérience client a, elle aussi, trouvé la solution facile à déployer et gérer.

« Le programmeur Splunk et moi avons rapidement mis sur pied le tableau de bord de synthèse, » raconte Vaughan. De plus, l'équipe avait une liste de scénarios d'utilisation qu'elle souhaitait déployer, et la plupart ont été implémentés en moins de trois mois. « Si nous avions essayé de faire toute cela nous-mêmes, il nous aurait fallu un an ou deux, » ajoute Clark. « Splunk nous a permis d'atteindre nos objectifs bien plus vite que prévu. »

Vaughan et son équipe ont également trouvé Splunk Cloud très simple à administrer. « Notre ancien système n'était pas pratique, » explique Vaughan. « Des rapports qui prenaient un mois auparavant sont désormais disponibles en temps réel. »

De plus, l'équipe visualise facilement les taux d'adoption et d'utilisation de la plateforme par les vendeurs, tout en utilisant moins de ressources qu'auparavant. « Avec Splunk, nous transmettons rapidement nos données à nos forces de vente pour les aider à remplir leur mission. On ne peut pas faire plus simple, » ajoute Vaughan.

Pour Ferguson, les prochaines étapes avec Splunk consistent en particulier à élargir son accès à d'autres équipes commerciales, ainsi qu'aux équipes des finances et du marketing. Vaughan conclut : « Nous avons épaté tout le monde, et tous nous disent la même chose : 'Est-ce que je peux mettre mes données dans Splunk ?' »

Téléchargez [Splunk gratuitement](#) ou commencez dès maintenant avec [l'essai gratuit de la version cloud](#). Que ce soit dans le cloud ou sur des serveurs locaux, pour de grandes ou petites équipes, il existe un modèle de déploiement Splunk adapté à vos besoins.