

Une entreprise connectée au service de ses clients



Terrae d'Hygiène

Le groupe Adelya est spécialisé dans la distribution de produits d'hygiène auprès de collectivités.

Réalisant un chiffre d'affaires annuel de 50 millions

d'euros, le groupe emploie 220 collaborateurs dont 110 itinérants – techniciens et commerciaux.

Pour se démarquer de la concurrence et améliorer son service client, le groupe Adelya a décidé de développer des solutions mobiles à partir de son système d'information central, Sage ERP X3.

Entretien avec Philippe Scemama, Président Directeur Général.

Secteur d'activité :

Distribution de produits et matériels d'hygiène professionnels

CA : 50 M€

Effectif : 220 personnes

Localisation : France

Enjeux :

- Création d'un extranet client
- Equipement de la force de vente nomade en tablettes tactiles pour la gestion des commandes, des livraisons...
- Equipement des techniciens SAV en Smartphones pour la gestion des interventions chez le client

Solution : Sage ERP X3

Partenaire revendeur : ADSI Conseil

" Le marché sur lequel nous intervenons est très tendu, explique-t-il. Nous sommes confrontés à des sociétés concurrentes de taille importante, très agressives sur le plan commercial. Nous devons absolument élaborer une stratégie marketing intelligente pour faire la différence. Notre système d'information, centré sur l'outil Sage ERP X3, nous permettait d'envisager des développements informatiques de type WebServices. Avec notre prestataire ADSI, nous avons mis en place différents projets complémentaires. "

Un extranet pour les clients

Pour commencer, Adelya choisit de créer un site extranet.

" Ce site e-procurement interfacé en temps réel à Sage ERP X3 est destiné à l'ensemble de nos clients. Il leur permet d'accéder directement à toutes les informations dont ils peuvent avoir besoin : le catalogue à jour de nos produits, le suivi de leurs commandes chez nous, la situation de leur compte... S'ils attendent un produit, ils savent immédiatement quand il sera livré, à combien s'élève la facture. Cet extranet nous a permis d'optimiser la satisfaction de nos clients, qui obtiennent sans délai et 24h/24 des réponses précises à toutes leurs questions. "



Cet extranet, interfacé à Sage ERP X3, nous a permis d'optimiser la satisfaction de nos clients, qui obtiennent sans délai et 24h/24 des réponses précises à toutes leurs questions. »

Philippe Scemama, Président Directeur Général



TÉMOIGNAGE

Adelya

Des terminaux mobiles pour les commerciaux

Equiper tous les chargés de clientèle de terminaux mobiles connectés à Sage ERP X3 a été la seconde étape du processus. " Nous avons développé une application iPad avec un système informatique spécialement configuré pour la force de vente. Ce système est complètement relié à Sage ERP X3 grâce aux WebServices. Nos commerciaux embarquent ainsi chaque jour sur le terrain la totalité de leurs fichiers clients et prospects, ce qui leur permet de gagner du temps et d'accroître leur chiffre d'affaires. Ils saisissent directement les commandes sur leurs portables : elles sont envoyées immédiatement au siège, ce qui accélère le traitement et la livraison. "



Nos commerciaux embarquent chaque jour sur le terrain la totalité de leurs fichiers clients et prospects sur leur iPad, ce qui leur permet de gagner du temps et d'accroître leur chiffre d'affaires. »

Philippe Scemama, Président Directeur Général

Connecter les techniciens sur le terrain

La troisième brique concerne les équipes techniques itinérantes. " Nous avons mis en place un outil qui fonctionne sur Smartphone via les WebServices. Les interventions techniques sont gérées au niveau du siège en liaison avec les équipes sur le terrain. Le Technicentre Adelya compte 20 techniciens répartis sur 7 sites dans toute la France. Ils disposent tous maintenant d'un Smartphone qui leur permet de réagir plus vite aux pannes et de mieux gérer les demandes de pièces détachées. Ils ont gagné en autonomie et en réactivité. Alors qu'auparavant ils assuraient en moyenne 4 interventions par jour, ils en font aujourd'hui le double : le gain est considérable ! Autre progrès : après chaque intervention, les techniciens saisissent sur leur Smartphone un compte-rendu qui est envoyé au siège grâce aux WebServices et intégré à Sage ERP X3 sans qu'aucune ressaisie soit nécessaire. On ne pourrait plus se passer de cette application aujourd'hui ! " Et Philippe Scemama de conclure : " Adelya, ce sont des hommes mais aussi des outils de communication. Nous sommes une entreprise connectée et nous en sommes très fiers ! "



Partenaire revendeur :



ADSI Conseil
1, rue du Pierrier - 92210 St Cloud
Tél: +33 (0)1 49 11 09 02
www.adsi-conseil.com

Sage
10, rue Fructidor
75834 Paris Cedex 17 France

N° Indigo 0 825 007 017*

www.sage.fr

