

DONNE LA PAROLE À SES CLIENTS

BERNER



SOLUTION VDOC : MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

CRÉATION D'UN WORKFLOW DE RÉCLAMATION CLIENT, AUTOMATISATION DES PROCESSUS QUALITÉ

« La suite VDoc nous a permis de structurer l'ensemble de notre organisation qualité et de générer d'importants gains de productivité. »

Bruno ROTILIO

Responsable Qualité, Sécurité et Environnement

LES SOLUTIONS MISES EN PLACE

Gestion documentaire

Gestion de la qualité

Automatisation
des processus



LA RÉPONSE

L'offre VDoc est apparue comme la meilleure solution pour BERNER car elle était la seule à proposer une solution métier adaptée à l'environnement technologique de l'entreprise. De plus, la polyvalence et la diversité des briques de la suite VDoc ont convaincu les décideurs. Les modèles de documents ont été personnalisés dans Document Management afin de conserver ceux qui étaient en place à l'origine dans l'entreprise. Les processus du système de management de la qualité ont été automatisés. Par ailleurs, certains workflow ont été réadaptés pour répondre au mieux aux besoins de l'organisation de BERNER.

LA SOCIÉTÉ BERNER

Implanté depuis 1969 en France, le groupe BERNER est une des entreprises prépondérantes dans la distribution de pièces consommables et d'outillage à destination des professionnels de l'Automobile et du Bâtiment. Disposant d'une gamme de 25 000 produits et d'environ 1 500 collaborateurs en France, l'entreprise commercialise ses produits auprès de 100 000 clients.

LA PROBLÉMATIQUE

L'ensemble des procédures étaient auparavant faites à la main et transposées sous forme de PDF. BERNER s'est rendu compte très tôt des lourdeurs imposées par une gestion sous forme papier, c'est pourquoi il fallait automatiser l'ensemble de la partie documentaire et des processus qualité. De plus, l'entreprise avait besoin de créer un workflow pour gérer les réclamations clients.

LES BÉNÉFICES

Aujourd'hui, environ 400 personnes utilisent régulièrement l'outil VDoc chez BERNER. **VDoc a ainsi permis de répondre à tous les besoins en terme de gestion du système :**

- Reporting simplifié.
- Traçabilité facilitée.
- Accélération des flux d'informations dans l'entreprise.
- Dématérialisation, fluidification et gestion efficace du système documentaire.

En effet, plus de 50 000 documents ont été dématérialisés, et l'outil VDoc a permis de réaliser un gain de 20% de productivité du service qualité grâce à l'automatisation des procédures.

