

DONNE LA PAROLE À SES CLIENTS

CHARVET


 CRÉATION D'UNE PLATEFORME WEB FOURNISSEURS CONNECTÉE À L'ERP
 AMÉLIORER LES PROCESS ADMINISTRATIFS ET AUGMENTER L'OFFRE DE SERVICE AUPRÈS DES INTÉGRATEURS

«Depuis la mise en place de la solution Visiativ, notre société a augmenté de 10% son chiffre d'affaires de pièces détachées. Nos intégrateurs sont également fortement satisfait de notre réactivité.»

Pierre-Alain AUGAGNEUR
Président

LES SOLUTIONS MISES EN PLACE

Conception 3D
Simulation 3D
Station de travail
Catalogue 3D

Gestion de la qualité
Portail intra/extranet

Automatisation
des processus

Documentation technique
Gestion documentaire

Gestion données
produits



LA SOCIÉTÉ CHARVET

L'entreprise Charvet a été fondée en 1934, au milieu des montagnes de la Chartreuse, dans les Alpes, à Charavines. L'entreprise conçoit, fabrique et commercialise des pianos de cuisson reconnus pour leur qualité et leur performance. Les produits Charvet sont également synonymes d'ergonomie, pour une utilisation à la fois intuitive et précise.

L'entreprise familiale est titulaire de plusieurs brevets, et cherche en permanence à se projeter vers l'avenir en s'inspirant des attentes des utilisateurs. Cette capacité d'innovation a conduit l'entreprise à développer ce qui est aujourd'hui probablement la plus large gamme d'équipements de cuisson horizontale, permettant ainsi de répondre à toutes les attentes.

S'adressant principalement aux professionnels (collectivités et restaurants), par l'intermédiaire d'intégrateurs qualifiés, les produits Charvet sont distribués en France et à l'étranger, dans plus de 30 pays.

Avec un effectif de 135 collaborateurs, l'entreprise Charvet réalise un chiffre d'affaires d'environ 15 M€.

LA PROBLÉMATIQUE

Charvet disposait de trois sites distincts de conception produits, utilisant des logiciels de CAO différents.

La première problématique était d'uniformiser les outils utilisés entre les différents services et sites, pour réduire les coûts, augmenter la productivité du bureau d'étude et diminuer le nombre d'interlocuteurs et de fournisseurs.

La seconde problématique portait sur l'amélioration de l'expérience et la satisfaction client. En particulier sur l'accès à l'information et le service après vente. Ce service, stratégique, et en lien direct avec les intégrateurs, se doit d'être réactif et efficace. **L'entreprise Charvet s'aperçoit de plusieurs problématiques liées à ce service :**

- Le nombre de retours produits est important et le Service Après Vente est saturé d'appels.
- Les installateurs trouvent le process de SAV plutôt long et sont de moins en moins satisfaits.
- Les installateurs ont parfois du mal à identifier les bonnes pièces, ce qui génère des erreurs dans les commandes de pièces de rechange.
- Les personnes travaillant au service SAV passent beaucoup de temps au téléphone à renseigner les installateurs et à faire des devis.
- Les délais de réactivité du service SAV sont jugés parfois trop long (les plages horaires n'étant pas les mêmes entre le service SAV et les installateurs, il n'est pas rare de perdre une journée dans les délais de réponse).

Charvet souhaite offrir un service de qualité à ses clients et donc réduire rapidement ces problématiques liées au SAV. Charvet souhaite également améliorer l'expérience clients via une plateforme web.

L'enjeu étant d'avoir une solution globale qui puisse intervenir de la conception, en passant par la commercialisation, et jusqu'au SAV, en facilitant l'accès aux informations et en réduisant au maximum les process administratifs.

La solution choisie devait respecter quelques points importants :

- Pouvoir s'interfacer avec la solution ERP déjà en place.
- Pouvoir être facilement paramétrable et modifiable (pour que l'entreprise Charvet soit autonome sur la solution une fois cette dernière mise en place).
- Donner un accès aux intégrateurs pour qu'ils ne soient plus tributaires de la hotline SAV.

LA RÉPONSE

Les solutions Visiativ ont été retenues et mises en place au sein de la société Charvet.

Solidworks a été installé sur tous les postes de conception de l'entreprise dans le but d'uniformiser les outils utilisés et de mutualiser les fournisseurs.

Le produit Vdoc a été retenu pour la mise en place d'un site web vitrine.

A partir de ce site, un accès vers deux plateformes web, avec accès restreint par mot de passe, ont été créés :

- Une plateforme «avant-vente» : permettant d'avoir accès à tout moment à toute la documentation produits (fiches produits, plans, notices, visuels, certificats de conformité).
- Une plateforme «après-vente» : permettant d'avoir accès à tout le catalogue de pièces détachées. L'installateur, étant identifié dès sa connexion, a la possibilité d'éditer des devis en ligne directement sur le site, et selon ses paramètres de compte (pays, remise tarifaire, coût du transport,...). Cette plateforme web fournisseur permet également la visualisation facile et directe de la pièce via photographies pour réduire les erreurs de commandes (visualisation de la pièce via 3D interactive à venir). Enfin, la plateforme, liée à l'ERP de l'entreprise, permet de remonter les informations directement dans ce dernier.

«Le challenge est réussi : nous avons intégré des solutions numériques dans notre entreprise, au service de la satisfaction de nos clients (notre réseau d'intégrateurs).»

*Pascal MEUNIER-BEILLARD
Responsable Marketing et Communication*

LES BÉNÉFICES

Les bénéfices sont nombreux et concernent autant les utilisateurs clients (Intégrateurs) que l'entreprise Charvet.

Bénéfices pour les intégrateurs :

- Des informations accessibles 24h/24h (même après la fermeture de la hotline SAV).
- Un accès à l'information rapide, grâce au moteur de recherche performant et à la visualisation des pièces sur le site.
- L'information est accessible depuis n'importe où, à partir d'un accès Internet (ce qui est pratique quand ils sont devant la pièce, en clientèle. Ils peuvent immédiatement répondre à la demande client).
- Identification de la pièce rapide et efficace (identification visuelle), ce qui a fortement réduit les erreurs de commandes de pièces détachées.
- Possibilité pour l'intégrateur de gérer plusieurs clients finaux sur un même devis et de mutualiser les commandes auprès de l'entreprise Charvet (gain de transport, gain de temps en traitement de commande).
- Possibilité pour les intégrateurs de gérer/modifier leur «profil» facilement (adresses de livraison, numéro de téléphone,...) en autonomie, sans avoir besoin de recontacter l'entreprise Charvet.
- Une solution sécurisée grâce au mot de passe. Un email automatique est également généré à chaque nouvelle commande pour valider cette dernière.

Bénéfices pour l'entreprise Charvet :

- Un seul fournisseur, un seul contact pour une solution globale
- Forte baisse du nombre d'appel téléphonique à la «hotline SAV» (Amélioration des conditions de travail et de la relation client sur ce service)
- Lien entre la plateforme web, l'ERP et Solidworks, ce qui permet :
 1. Une mise à jours automatique de la plateforme web selon les modifications effectuées dans l'ERP (changement de nom produit, ajout de nouvelles pièces, suppression de produit,...).
 2. Une simplification des process, avec la remontée des commandes et des informations de la plateforme directement dans l'ERP.
- Outil de fidélisation pour les clients qui sont satisfaits de ce nouveau service. La mise en place de cette solution est un réel avantage concurrentiel.
- La solution Vdoc permet à l'entreprise d'être autonome dans le Back-office et dans la gestion des modifications sur le site.
- Mise en place rapide : démarrage du projet en automne 2013 et lancement officiel en mars 2014 (soit environ : 6 mois).
- Depuis la mise en place du site, nous avons augmenté de 10% notre CA de pièces détachées.

