

La dématérialisation des commandes chez EHRET

Mise en place et bénéfices pour l'industriel et ses clients revendeurs

Partner Story



Avec l'EDI, le temps de **traitement des commandes** a été **divisé par 2**



Rémy POUTOT

Chef des ventes
Habitat France EHRET

“ L'EDI permet à nos opérateurs ADV de se dégager du temps pour rassurer nos clients et leur assurer un support pour leurs questions techniques ”

CHALLENGE

1 GAGNER DU TEMPS DANS LE TRAITEMENT DE LA COMMANDE

« Chaque année, ce sont entre 2 200 et 2 500 commandes qui sont traitées individuellement par les dix techniciens de notre Service ADV. Une commande peut aussi bien être traitée en 20 minutes qu'en une demi-journée, suivant la complexité (configurations, options, coloris). Nous ne pouvons **pas perdre de temps avec des tâches qui peuvent être clairement automatisées.** »

2 SIMPLIFIER LE PASSAGE DE COMMANDE

« Nos produits sont sur-mesure, donc automatiquement il y a des données qui sont très spécifiques à notre métier. On nous reproche souvent d'avoir des bons de commande compliqués. Avec l'EDI, nous passons sur un système de **formulaires assez simples, que nos clients ont l'habitude de pratiquer** quelles que soient les gammes de produits. Ils auront moins de difficulté à remplir ce formulaire et pourront dire adieu à la multitude de feuilles. »

3 ÊTRE DISPONIBLE POUR OPTIMISER LE SERVICE APPORTÉ AUX CLIENTS

« L'objectif d'EHRET est d'être le plus disponible possible pour ses clients. Nous proposons des produits très techniques, sur-mesure avec certaines spécificités : **nos clients doivent être à l'aise** avec, au même titre que nos commerciaux. Et pour cela, nous devons leur apporter le maximum d'assistance. »

QUI EST EHRET ?

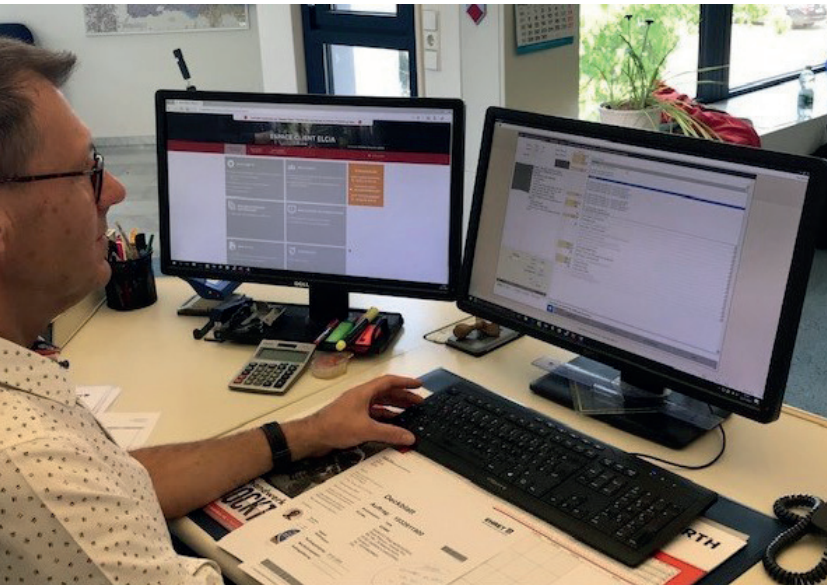
Créé en 1968, EHRET est le **numéro 1 européen de la fabrication de volets en aluminium**. Fort d'une expérience de plus de 50 ans, le fabricant produit des systèmes de protection contre le soleil et les intempéries en aluminium.

EHRET, c'est 390 employés, 1 500 volets produits chaque jour, 53 000m² de surface de production, 3 unités de laquage (couleurs, décors et accessoires) et 2 sites de production : Mahlberg et Ettenheim dans le sud-ouest de l'Allemagne.

SOLUTIONS

EHRET a déployé l'EDI en septembre 2018. Pour réussir ce lancement, un **accompagnement personnalisé des clients** a été mis en place par leurs commerciaux. Des rendez-vous ont été organisés en collaboration avec les équipes ELCIA pour leur présenter l'EDI et passer les premières commandes avec eux. En parallèle, les remontées des commerciaux ont permis d'améliorer leur Bibliothèque pour **mettre à disposition des clients le scénario de chiffrage le plus intuitif** possible et ainsi éliminer tout frein éventuel à l'utilisation de l'EDI.

Une **communication importante** a également été déployée dès l'automne 2018, avec des démonstrations sur les salons Artibat et Equipbaie. Avec **l'appui du Service Customer Success** d'ELCIA, d'autres supports de communication ont permis ce bon départ : flyers, tutoriels, vidéos, démonstrations en ligne, webinaires, diffusion d'information dès l'ouverture de la Bibliothèque ProDevis, relais sur les réseaux sociaux.



Service ADV EHRET

“

En deux ans, nous avons **triplé le nombre d'utilisateurs de l'EDI** et nous avons **doublé le nombre de commandes** ! Nous devons continuer sur cette lancée et multiplier par deux ou trois le nombre d'utilisateurs de l'EDI d'ici fin d'année 2020. Il y a encore énormément de clients qui nous sollicitent, le potentiel est énorme. **Nous devons renforcer l'avance que l'on a prise avec l'EDI**, pour être leader et avant-gardistes d'un point de vue du produit mais aussi des solutions proposées à nos clients.

”

BÉNÉFICES



POUR L'INDUSTRIEL

- **Fiabilisation des commandes** : réception des commandes complètes et sans erreur
- **Un gain de temps** à consacrer au service apporté aux clients et aux ventes additionnelles
- **L'image d'une entreprise** en avance sur la concurrence et innovante



POUR SES CLIENTS REVENDEURS

- **La réception de leur confirmation de commande** sous 48h maximum
- **Un Service ADV et un support téléphonique** disponibles pour répondre à leurs questions
- **Un meilleur accompagnement** pour être rassurés dans leur commande

Pour plus d'informations : www.elcia.com/edi

Depuis 1999, ELCIA conçoit des solutions logicielles avec un objectif : simplifier l'activité des professionnels du secteur de la Menuiserie, du Store et de la Fermeture. Nos solutions répondent aux nombreuses problématiques de leur quotidien : configuration produit, chiffrage, devis, gestion commerciale, dématérialisation des commandes, gestion de la production et des usines.

ELCIA

256 Avenue Marcel Mérieux,
CS 01042
69530 Brignais
+33 (0)4 72 18 51 41

www.elcia.com