

Parexlanko : des PDA pour une meilleure relation client

Pierrick
Dieudonné
chef de
projet

Les 120 commerciaux de Parexlanko, fabricant d'enduits, de colles et de mortiers prêts à l'emploi disposent depuis près d'un an de PDA SPV M2000 d'Orange pour consulter leurs stocks, passer leurs commandes, simuler des prix de vente ou encore transmettre les desideratas de leurs clients, tout cela en temps réel.

Sylvestre
Dieudonné
directeur
du
service
clients



CRM

L'application, développée par Rayonnance Technologies correspond parfaitement à leurs attentes, comme le confirme Sylvestre Dieudonné, directeur du Service Clients de Parexlanko : « Nous avons constitué un groupe de travail avec quelques commerciaux qui ont été conviés à exprimer leurs besoins. Au début, ils étaient une petite dizaine à utiliser l'application.

Aujourd'hui on frôle les 95 % d'utilisation intensive. Il est vrai que, grâce à leur nouvel outil, ils ont évacué leur travail administratif. De plus, les contrôles sont renforcés et les risques d'erreurs réduits. Le nombre d'avoirs sur facture a ainsi été divisé par deux ». Les forces de vente

se sont également appropriées l'application pour communiquer avec leur entreprise, ce qui génère un trafic de près de 4 000 messages par mois... et diminue le nombre d'appels téléphoniques. Les services internes sont également très satisfaits :

le temps de saisie et traitement des demandes des clients est passé d'une semaine à une demi-journée.

Le client est aussi gagnant : « Il sait que sa demande est prise en compte ». Pour 2008, la direction de Parexlanko envisage de « mettre en place l'analyse concurrentielle et l'analyse des prospects. Là aussi le commercial fournira ses

informations en temps réel. Une tâche qu'il ne ferait pas, si on le contraignait à travailler chez lui, en rentrant le soir », conclut Sylvestre Dieudonné.



Sernam : les chauffeurs de nuit équipés

Parmi les différentes activités de livraisons de la Sernam (express, messagerie, affrètements, livraisons de nuit), seule l'activité de nuit fait l'objet de scans de code-barres à la livraison. En effet, la Sernam livre la nuit des pièces détachées pour l'industrie automobile ou le monde agricole. « Nous acceptons les colis jusqu'à 22 h, et nous nous engageons à les livrer avant 8 h le lendemain matin », explique Bruno

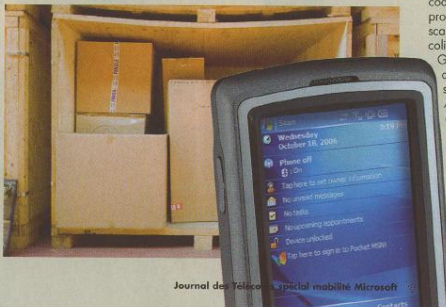
Patriot, responsable informatique Sernam Logistique Distribution Intégrée. Les colis sont acheminés vers des plateformes en province, d'où ils sont ensuite transportés par camion vers leur destination.

Auparavant, les chauffeurs qui arrivaient avant 8 h ne trouvaient donc personne dans les entreprises pour signer la livraison. Ils déposaient simplement les colis dans des sas prévus à cet effet. Il y a 3

ans, certains clients, notamment Honda et Volkswagen, ont clairement fait part de leur souhait de pouvoir disposer de preuves de livraisons. « Nous avons donc cherché une solution », explique Bruno Patriot, « nous avons essayé plusieurs systèmes et nous avons opté pour des PDA durcis sous Windows Mobile et une application développée par Rayonnance ». Depuis, le chauffeur doit scanner un code-barres chez le client pour prouver qu'il est passé, ensuite scanner les codes-barres de tous les colis. L'information est transmise en GPRS. Aujourd'hui, les 160

chauffeurs des livraisons de nuit sont équipés d'un PDA Symbol. « Avec cet équipement, nous avons énormément amélioré la qualité du service », indique Bruno Patriot, « nous présentons un taux de flashage de 95 % ». La solution ayant fait ses preuves, la Sernam a maintenant le projet d'équiper d'un PDA l'ensemble des chauffeurs de toutes ses activités, soit 1500 chauffeurs.

TRANSPORT-LOGISTIQUE



Journal des Télécommunications - Spécial mobilité Microsoft