

BUHLMANN

Buhlmann

Un service après-vente parfait grâce à Dimasys



A WOLUWE ST.-STEVENS, L'ENTREPRISE BUHLMANN SA NE CACHE PAS SA SATISFACTION ET EST TRÈS FIÈRE DE SA COLLABORATION FRUCTUEUSE AVEC INFOMAT. CETTE ENTREPRISE FAMILIALE EXISTE DEPUIS PLUS DE 70 ANS ET EMPLOIE UNE TRENTAINE DE PERSONNES. ELLE EST ACTIVE DANS LE DOMAINE DES MACHINES-OUTILS, DE TOUT CE QUI TOUCHE À LA VOIE FERRÉE ET À LA SÉCURITÉ TANT EN BELGIQUE QU'AU LUXEMBOURG.

SERVICE APRÈS-VENTE PARFAITE

Sa filiale IMO SA emploie 5 personnes et s'est spécialisée dans l'aménagement d'ateliers et de dépôts. Les deux entreprises ont implanté le logiciel de gestion ERP Dimasys ce qui leur a permis d'intégrer parfaitement les deux branches d'activité.

L'intégration des deux branches n'était pas la raison primordiale pour laquelle ils ont choisi d'implanter Dimasys. Lors de notre entretien les administrateurs délégués Robert Van Haute et Viviane Buhlmann nous ont révélé qu'ils ont d'abord été séduits par le module service après-vente qu'ils choisissaient pour la partie Buhlmann. C'est seulement plus tard que la possibilité de mettre en œuvre les systèmes de Buhlmann et d'IMO sur un même environnement, s'est avérée être un atout de plus dont il n'était pas question de se priver.

SERVICE APRÈS-VENTE COMPLIQUÉ

« Notre service après-vente est très complexe. Buhlmann achète ses machines chez une vingtaine de fabricants différents dans le monde et gère un parc de quelque 1.000 machines actives dans tous le pays. Il faut pouvoir répondre rapidement à de nombreuses questions plus diverses les unes que les autres », explique Robert Van Haute. « Dans la communication avec nos techniciens, il est non seulement important de savoir de quel type de machine il s'agit, mais il faut également connaître le détail des pièces de rechange et la manière précise avec laquelle une tâche doit être exécutée. Un des objectifs majeur du nouveau système était de permettre d'identifier et de commander très rapidement les pièces de rechange parce que dans notre secteur vu l'obsolescence rapide, il est vital de minimaliser le stock. »

« Concrètement on procède de la façon suivante: les pièces de rechange arrivent à notre dépôt de Woluwe, les techniciens passent chercher celles dont ils ont besoin pour exécuter les missions chez les clients », dit Viviane Buhlmann. « A chaque mission, le technicien complète et fait signer un rapport de prestation par le client, ensuite il confirme les pièces utilisées et non utilisées. Les pièces non utilisées et les pièces défectueuses sont renvoyées au fabricant, ce qui nous permet ainsi qu'au fabricant d'examiner le défaut. »

PC PORTABLE, TÉLÉPHONE ET IMPRIMANTE MOBILES

Robert Van Haute continue: « Dimasys nous permet de traiter tout ce processus par voie électronique. Chaque technicien dispose d'un PC portable, d'un téléphone mobile avec GPRS et d'une imprimante. Où qu'il se trouve, il reçoit l'ordre de mission et l'imprime. L'impression de l'ordre de mission sur place est importante puisque le client doit le signer pour accord. »

SERVICE APRES-VENTE ET BEAUCOUP PLUS

Evidemment, Dimasys ne se limite pas au service après-vente. Chez Buhlmann et IMO, on utilise aussi le module CRM et le système d'offres intégrées. Le traitement administratif et logistique depuis l'offre jusqu'à la comptabilité en passant par le service après-ventes est entièrement réalisé dans Dimasys. A partir de l'année prochaine, la fonctionnalité de consignation pour les pièces de rechange sera mise en oeuvre. La préparation de la mise en place l'E-commerce pour sa part a déjà commencé.

« Avant, la comptabilité était faite sur deux différents systèmes, et ce dans un seul bâtiment. », conclut Viviane Buhlmann. « Il fallait forcément rationaliser. Grâce à Dimasys, nous avons pu mettre nos deux administrations sur la même configuration. Nous avons d'ailleurs été étonnés de la facilité avec laquelle le transfert vers le nouveau système a été exécuté. Pour cette raison, nous avons l'intention d'utiliser le même système pour réaliser un nouveau projet, en effet à partir de l'année prochaine, nous souhaitons améliorer le service aux clients en leur offrant la possibilité de disposer chez eux d'un stock minimum qui leur sera fourni par nos soins. Une fois par an, nous irons l'inventorier et nous facturerons ce qui manque. A chaque utilisation par nos services du stock du client, le système sera en mesure d'établir une facture. En même temps, il nous sera possible d'identifier les pièces qui n'ont pas de rotation. Nous pourrions comme cela les reprendre et les renvoyer au fabricant. »



Infomat et le Groupe Systemat ont gardé de leurs nombreuses expériences avec les PME's les systèmes ERP Dimasys et Ypsos Business. Ils s'adressent essentiellement à des sociétés comme la votre: des entreprises disposant de 3 à 300 utilisateurs. Pour des centaines de PME's, le return on investment (ROI) est déjà un fait acquis.

Pour plus d'informations, visitez notre site web www.infomat.eu ou contactez-nous, nous vous proposons la solution la plus appropriée.

NOUVELLE VERSION DIMASYS :

CRM/Marketing

Achats

Proposition de réapprovisionnement
Rappels fournisseurs
Contrôle factures d'achat
Retours fournisseurs

Vente

Dashboard clients
Gestion des offres
Configurateur
Contrats de vente
Ventes caisse
Taxes
Retours clients
Ventes offline sur Tablet PC
Facturation électronique
Advanced reporting

Retail (POS) Point of sales

Logistique

Analyse ABC
Calcul automatique des stocks - min/max
Tailles / coloris
N° de série et de lot
Transactions inter sociétés
Advanced Warehousing
Emplacements variables
Optimisation du magasin pocket, ...

Service

Contrats de maintenance
Field automation (PDA, pocket, ...)

Production

Cross application

Import des catalogues fournisseurs
Suivi des bobines
Cours de cuivre
Labelling et barcoding
Menolink
Bellidic
Bosch Extralink
Accises
Dim@link (EDI, XML, ...)

E-commerce

Catalogue
Order handling
Order tracking

Finance

Comptabilité générale
Analytique (multi-niveaux)
Télébanking (in - out)
Budgets
Immobilisés & amortissements
Excel Add in
Consolidation
Législation divers pays

Corsa Enterprise Content Management (ECM)

Dimasys Taskcentre (Messaging & Alerting)

...

INFOMAT SA
Chaussée de Louvain 435
B - 1380 Lasne
T +32 2 725 52 25 • F +32 2 725 50 02
infomat@systemat.com • www.infomat.eu

INFOMAT NV
Garden Square AB
Laarstraat 16
B - 2610 Wilrijk (Antwerpen)
T +32 3 820 60 00 • F +32 3 830 69 42
infomat@systemat.com • www.infomat.eu

INFOMAT LUXEMBOURG
Parc d'Activités Capellen 77-79
L - 8308 Capellen
T +352 31 71 32 296 • F +352 31 71 32 200
infomat@systemat.com • www.infomat.eu

INFOMAT BV
Meander 251 - 6825 MC Arnhem
Postbus 5085 - 6802 EB Arnhem
Nederland
T +31 26 376 34 81 • F +31 26 376 34 80
info@infomat.nl • www.infomat.eu