



Jean Heybroek

« Sur le plan de la réputation du service après-vente, nous faisons figure d'exemple aux Pays Bas »

LA SOCIÉTÉ JEAN HEYBROEK BV À HOUTEN EST SPÉCIALISÉE DANS LE DOMAINE DES ESPACES VERTS. ELLE A ÉTÉ FONDÉE IL Y A 104 ANS ET COMPTE UNE QUARANTAINE D'EMPLOYÉS. RÉCEMMENT, L'ENTREPRISE A IMPLANTÉ LA MAJEURE PARTIE DU SYSTÈME ERP DIMASYS. ELLE COMPTE ÉGALEMENT SUR LES SERVICES DU LOGICIEL EXACT FINANCIALS ET FAIT APPEL, EN OUTRE, À UN MODULE DÉVELOPPÉ EN COMMUN POUR LE SUIVI DES GARANTIES, GRÂCE AUQUEL NOTAMMENT LE SERVICE APRÈS-VENTE SI CHER À JEAN HEYBROEK BV FONCTIONNE PARFAITEMENT.



CINQ LIGNES DE PRODUITS

« En règle générale, on peut dire que la firme Jean Heybroek BV s'articule autour de cinq groupes de produits, chacun dirigé par son propre Product Manager », explique Roon Hylkema, Directeur Général de la société. « Parmi ceux-ci, les deux groupes majeurs font partie du secteur des espaces verts. Nos produits s'adressent aux professionnels ainsi qu'aux particuliers. L'aspect de loin le plus important est que nous visons le spécialiste possédant des machines à usage professionnel. Il n'est pas inutile de souligner que nous sommes depuis plus de 50 ans le distributeur officiel des machines américaines de la marque Toro. »

« Les trois autres groupes sont actifs dans des secteurs totalement différents : le groupe du matériel de nettoyage industriel, nos installations d'irrigation par aspersion pour les terrains de golf et enfin, une division s'occupe de matériel de travail du sol, servant à la mise en place d'infrastructures souterraines, telles que des gazoducs et des canalisations sous pression. »

NOS PRINCIPALES EXIGENCES AU NIVEAU DE LA LOGISTIQUE ET DU SERVICE

« Pour sélectionner notre solution, nous avons mis sur pied un programme avec des souhaits et des exigences, ensuite, nous

avons comparé sept fournisseurs », explique Theo Van Engelen, Service & Parts Manager et Responsable du logiciel. « Au fil de nos questions, nous avons constaté que les points faibles se situaient généralement au niveau de la logistique, en raison de notre grand nombre d'articles, et à cause de nos exigences au niveau du service après-vente. Dans notre secteur, la 'vente à répétition', intrinsèquement liée à un service de qualité, est capitale. »

« La pérennité de la société et de la solution était une de nos principales exigences », ajoute Roon Hylkema. « En tant que client, nous voulions absolument nous assurer que nous nous dirigeons dans la bonne direction, en évitant toutes les incertitudes. Lorsque vous êtes client, vous n'aimez pas être laissé à votre propre sort. Cette situation devait donc être évitée à tout prix. »

N'AYANT PAS DE DÉPARTEMENT IT, L'ASPECT FONCTIONNEL ÉTAIT PRIMORDIAL

Il s'est vite avéré qu'Infomat disposait des meilleurs atouts. « Ca a collé directement car dès le premier contact avec Infomat Pays-Bas, chaque question était bien comprise et trouvait une réponse claire », poursuit Roon Hylkema. « Ils ont été en mesure de nous démontrer très rapidement la manière dont ils pouvaient accéder à nos désirs. Une première pierre d'achoppement semblait être l'absence d'un module de gestion des garanties standard à 100%. Toutefois, nous étions convaincus qu'Infomat pouvait nous aider à développer cet aspect à un prix raisonnable. Notre premier contact a été noué juste avant les vacances d'été et en août, une solution émergeait déjà, ce qui a confirmé toute la confiance que nous avions déjà en ce fournisseur. »

« Il était primordial que nous disposions d'un système informatique aussi convivial que possible. Comme presque toutes les entreprises de notre dimension, nous ne bénéficions pas d'un département IT assurant le bon fonctionnement du système. En bref, nous voulions un système nous permettant d'être efficace pour nos clients, un système fonctionnant comme un outil simple et pratique à la fois. »

UN SEUL BOUTON SUFFIT POUR SAVOIR QUELLES SONT LES MACHINES UTILISÉES PAR LE CLIENT ET QUEL EST LEUR HISTORIQUE

« Nous faisons figure d'exemple sur le plan de la réputation du service », ajoute Theo Van Engelen. « Nous sommes désireux d'améliorer encore notre relation avec le client au moyen d'un système d'automatisation efficace. Dans notre cas, cela signifie que nous devons offrir plus qu'une simple aide technique. Nous devons être également plus performants sur le plan logistique en proposant, par exemple, un service de livraison ultra rapide de la part des différents départements. »

« Sur ce plan, Dimasys est assurément à nos yeux le meilleur choix en raison de ses nombreux atouts. Prenez, par exemple, le département des parcs, maintenant, il fonctionne admirablement bien, rien qu'en appuyant sur un bouton, nous savons quelles sont les machines utilisées par le client, d'un simple click, nous pouvons immédiatement lancer l'intervention. Les fiches signalétiques en sont aussi une bonne illustration. Chaque article possède une fiche très complète, contenant toutes les informations dont nous avons besoin. »

MODULE CRM ET ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES

On n'a pas fini d'en parler. « Dans un avenir proche, le module CRM sera mis en place. L'implémentation du module E-commerce est terminée et cela nous permet déjà d'établir immédiatement la liaison entre notre système et celui des fournisseurs. Il est primordial que notre système soit lié à celui de nos fournisseurs, nous devons leur emboîter le pas. Actuellement, nombreux sont ceux qui n'acceptent plus que des commandes électroniques. Il en résulte que pour rester compétitif, nous devons faire la même chose. Encoder deux fois les mêmes informations n'est plus d'actualité à notre époque et cela peut être évité grâce à Dimasys. »

« Grâce à notre webshop, les clients peuvent commander de manière électronique », assure Theo Van Engelen. « Le client n'en sera que plus satisfait puisque nous adapterons nos structures de remises en conséquence. Le client jouit en outre de l'avantage indéniable de disposer de bien plus d'informations en temps réel. Il peut ainsi voir, par exemple, ce qu'il reste en stock ou télécharger une kyrielle d'informations sur les produits, ce qui est naturellement très avantageux. »



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 vôtre : des entreprises disposant de 3 à 300 utilisateurs. Pour des centaines de PME's, le return on investment est déjà un fait acquis. Pour plus d'informations, visitez notre site web www.infomat.be ou contactez-nous, nous vous proposerons 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
Radio Fréquence

Service

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

Production

Cross application

Import des catalogues fournisseurs
Suivi des bobines
Cours du 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

Document Management

Orbis 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.be

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.be

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.be

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.nl