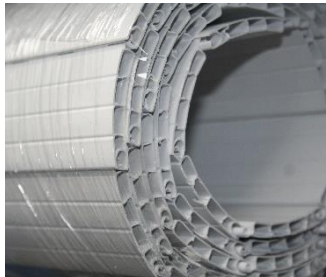




Interview : Jean-Guy Prez, Directeur de SOFAP

Découvrez comment SOFAP a généré 1,8 M€ de CA en 1 an en intégrant dès sa création Archipelia ?



sofap
FERMETURES

C'est notre métier pour vous !

Quelle est l'histoire de votre entreprise ?

Avant de créer SOFAP, j'étais dans le métier depuis plus de 30 ans. J'ai notamment été en charge du développement commercial d'un site de production sur Lille pour une société belge. J'avais pendant de longues années participé à la croissance de cette entreprise, et lorsque la société a été vendue, j'ai eu l'impression que c'était la fin d'une époque et le début d'une autre dans laquelle j'avais des difficultés à me projeter. L'idée de créer mon entreprise a fait petit à petit son chemin. Si bien que deux ans après le rachat de cette entreprise, soit en 2009, j'ai créé SOFAP Fermetures à Bondues.

Quelles sont vos principales activités ?

Nous sommes fabricant-assembleur de volets roulants et de fenêtres ou baies en aluminium que nous commercialisons auprès de professionnels, notamment des artisans.

Ils identifient les besoins du client, les conseillent et prennent les mesures. Ensuite, ils nous passent commande des articles à produire qui sont réalisés sur-mesure ; nous ne produisons pas de grosses séries.

En parallèle, nous commercialisons également des pièces d'usure pour nos volets roulants ainsi que des kits de modernisation pour les baies et volets existants.

« Au fil des années, nous sommes devenus multicanaux ! »

Comment adressez-vous vos clients ?

À la création de la société, les ventes s'effectuaient par téléphone ou lors de visite chez le client. En 2014, nous avons ouvert notre premier comptoir de vente à Bondues. Un an plus tard, nous avons créé celui de Douai. Et enfin, en 2016, c'est à Armentières que nous avons ouvert notre troisième comptoir de vente.

En plus de ces trois comptoirs, nous avons également créé un site e-commerce BtoB depuis lequel nos clients passent commande. Au fil des années, nous sommes devenus multicanaux ! Nos clients peuvent appeler pour passer commande ou commander sur notre site internet et se rendre sur un point de vente pour retirer leurs pièces. Demain, j'envisage même de permettre à nos clients de venir retirer leurs commandes dans un emplacement, un véritable libre-service sans attente au comptoir.



Quel est votre positionnement sur le marché ?

Nous fabriquons et commercialisons des produits de très bonne qualité à un prix juste et proposons à nos clients des services sur-mesure et innovants.

Nous veillons à livrer un produit « zéro défaut » : nous sommes donc très attentifs à la qualité des produits et des services sur toute la chaîne. Nous sélectionnons rigoureusement nos fournisseurs, nous traitons chaque commande de nos clients avec soin et leur donnons de la visibilité sur les délais de livraison. Même la livraison chez le client final fait l'objet d'attentions particulières pour le satisfaire totalement : chaque produit est emballé de manière individuelle.

Nous accompagnons également nos artisans-poseurs sur les produits à fortes spécificités techniques et les assistons lors de la pose chez les clients finaux.

« A la création de SOFAP, je voulais que notre énergie et notre temps soient consacrés à nos clients »

Quels buts poursuiviez-vous en créant SOFAP ?

J'avais à cœur de créer une entreprise où tout aurait été entrepris pour que les clients soient au cœur des préoccupations de chacun des membres de la société. Cela peut paraître une réponse banale ou évidente mais pas tant que cela car au cours de mon parcours professionnel, j'ai pu constater que cet objectif était difficile à atteindre tant les charges quotidiennes envahissaient le quotidien de certains métiers dans l'entreprise.

A la création de SOFAP, je voulais que notre énergie et notre temps soient consacrés à l'accueil de nos clients, aux services que nous leur proposons en matière de SAV, de conseil ou de formation. Il était aussi important pour moi que nous leur portions régulièrement les innovations produits

« L'ERP devait être ouvert et communicant car je poursuivais un double objectif : minimiser la sollicitation du personnel et proposer des services innovants à nos clients »

En quoi votre système d'information pouvait contribuer à la réussite de ces objectifs ?

Pour se concentrer sur des actions à forte valeur ajoutée et centrées sur le client, il fallait que les tâches administratives ou les actions manuelles n'accaparent pas les salariés.

Pour cela, il fallait que l'ensemble de nos process soient normalisés pour être informatisés ce qui était certes chronophage à mettre en œuvre mais j'avais la conviction que sur le long terme, c'était un gage de fluidité et donc de qualité.

Pour cela, je recherchais un système d'information intégré, un ERP, qui couvrirait correctement nos besoins fonctionnels avec des modules interconnectés pour supprimer les saisies multiples, sources d'erreurs.

L'ERP devait être ouvert et communicant car je poursuivais un double objectif : minimiser la sollicitation du personnel et proposer des services innovants à nos clients.

Enfin, je ne voulais pas gérer d'infrastructure technique car non seulement ce n'était pas notre métier et en plus nous n'avions pas de responsable informatique pour la gestion de serveurs en interne. Je me suis donc vite intéressé au Cloud et aux solutions SaaS.

Quelles étaient vos attentes vis-à-vis de l'éditeur de votre future solution ?

Je dirais que nous souhaitions qu'il réponde à nos attentes, que ce ne soit pas que des promesses mais bien quelque chose de réel : « des paroles et des actes » ! Il fallait qu'il soit rapide, efficace mais surtout disponible pour répondre à nos attentes et nos questions.



Est-ce que beaucoup de solutions ou éditeurs pouvaient répondre à vos attentes ? Quelles solutions avez-vous consultées ?

Non, à l'époque, il y avait peu de solutions qui réunissaient tous ces critères. Je connaissais une solution sous AS 400 et d'autres solutions dédiées à mon métier mais je ne comptais pas porter mon choix sur ce type de solution. Lorsque j'ai exprimé mon besoin auprès d'un homologue entrepreneur, il m'a parlé d'Archipelia, et j'ai pu rencontrer rapidement une personne de l'équipe pour en savoir davantage sur la solution.

« J'ai trouvé chez Archipelia des personnes compétentes et à l'écoute de nos besoins métiers »

En quoi l'ERP Archipelia était selon vous différent des autres solutions ?

Incontestablement, c'est le fait que c'était déjà à l'époque un des rares ERP SaaS sur le marché !

Je conciliais toutes mes attentes : c'était une solution intégrée qui allait couvrir à terme l'ensemble des besoins de mon entreprise. Et grâce au SaaS, j'externalisais mon architecture informatique. C'était sécurisant. Nous voulions un système fiable avec l'assurance d'être assistés en cas de problème, et sur ce point, nous en avons d'ailleurs eu l'assurance via une garantie de dépannage en moins de 4 heures en cas de soucis. Et puis le fait de pouvoir consulter mes données à tout moment chez moi, chez un client ou sur un chantier, c'était vraiment avantageux. Je savais aussi qu'ouvrir des agences se ferait sans le casse-tête habituel lié aux réseaux, connexion et autre ! Sans oublier, un de mes principaux objectifs : Archipelia répondait à mon attente de pouvoir communiquer facilement avec mes clients.

Enfin, j'ai trouvé chez Archipelia des personnes compétentes et à l'écoute de nos besoins métiers : certaines fonctionnalités dont nous avons besoin ont été développées et intégrées au standard de la solution.

Justement pouvez-vous détailler les fonctionnalités métiers que vous utilisez ?

Nous utilisons la comptabilité, les achats, la gestion commerciale, les stocks ainsi qu'un connecteur e-commerce qui interconnecte en temps réel notre site e-commerce BtoB avec Archipelia. Nous utilisons aussi la gestion de production qui n'existait pas dans l'ERP à l'époque. A la base, l'outil n'était encore utilisé que par des négociants, c'est nous qui avons amené les équipes d'Archipelia à développer ce module au sein de l'ERP. Aujourd'hui, c'est un standard qu'Archipelia fait évoluer régulièrement. Archipelia a également créé un configurateur pour que nos clients puissent créer en quelques étapes leurs produits sur-mesure et passer commande. L'ordre de fabrication est alors créé dans l'ERP directement. En fait, d'une manière générale, tout est intégré dans Archipelia. Nous souhaitons avoir un outil qui gère nos prix d'achats et de ventes, que nos commandes fournisseurs soient liées au référencement de nos articles et à la gestion de nos stocks. Aujourd'hui, l'objectif est atteint. Et le plus important, c'est que nous avons un contrôle sur nos marges, et ce, pour chaque ligne de commande.

« C'est un outil communicant : il permet à nos clients d'avoir accès à tous leurs documents via le web »

Et puis ce qui démarque vraiment Archipelia des autres solutions, c'est que c'est un outil communicant. Il permet à nos clients d'avoir accès à un maximum d'informations car tous leurs documents sont accessibles via le web. Nous avons aussi mis en place des communications via SMS pour accuser réception de leurs commandes, pour les informer de la mise à disposition ou de l'expédition du produit. A l'époque, nous avons été aussi très séduits par le fait que les commandes fax étaient intégrées directement, affectées au dossier client et généraient un ordre de fabrication automatiquement. Il y a 7 ans, les commandes fax étaient l'usage chez nos artisans, aujourd'hui c'est moins le cas, peut-être parce qu'ils peuvent le faire maintenant facilement sur notre site internet.



Comment s'est déroulée l'intégration d'Archipelia parce que pour rappel, il correspondait aussi au lancement de votre activité ?

Quand le projet ERP a démarré en septembre 2009, j'avais très peu de temps pour le rendre opérationnel puisque je voulais que tout soit fonctionnel dès le 1^{er} janvier 2010, car c'est à cette date que j'avais prévu le lancement de mon activité. J'étais seul à gérer le projet ERP, sans responsable informatique, et seul à créer notre référentiel : produits, nomenclatures, tarifs etc...

Malgré le peu de temps, nous y sommes arrivés ! J'ai pu fournir un tarif papier à mes clients en respectant le délai fixé. Notre démarrage a surpris beaucoup de monde, tant cela a été vite.

Tout s'est bien passé ensuite car nous avons tout de même atteint 1,8 M€ de chiffre d'affaires au bout d'un an, ce qui n'est pas anodin pour une jeune entreprise qui commercialise des produits du bâtiment.

« Avec Archipelia, nous avons un minimum de personnes pour un chiffre d'affaires maximum grâce au temps que nous gagnons sur toutes nos tâches quotidiennes »

Quels bénéfices retirez-vous suite à l'intégration d'Archipelia ?

Du temps pour des choses essentielles et qui produisent de la valeur ! C'est ce qui me vient tout de suite à l'esprit.

Ensuite, en un clic, nous avons une visibilité totale sur nos données qui sont fiables ! Grâce à ce qui a été mis en place, si une commande est prête, c'est qu'elle l'est réellement. Nous ne pouvons pas tricher : tout est lié et tracé.

Par rapport à cela, nous pourrions d'ailleurs avoir un atelier totalement délocalisé et être tout à fait capable de donner instantanément une réponse relative à l'état réel d'une commande. Toutes les réponses sont justes. Sans compter qu'avoir constamment un œil où que je sois sur les données et les chiffres est également très avantageux : tout est concret, je connais la marge, le chiffre d'affaires...

Ensuite, nous avons un éditeur qui accompagne nos besoins. Nous bénéficions très régulièrement de nouvelles fonctionnalités. Depuis, nous gérons les urgences de nos clients. Désormais, nous sommes capables de saisir à distance une commande urgente pour un client, de la positionner dans le planning. C'est totalement transparent pour l'opérateur et cela ne le perturbe pas dans son processus de production.

Archipelia accompagne notre développement : nous avons un minimum de personnes pour un chiffre d'affaires maximum grâce au temps que nous gagnons sur toutes nos tâches quotidiennes. Je sais aussi que si je doublais mon chiffre d'affaires, je n'aurais certainement besoin que de deux personnes voire trois personnes de plus. Donc, proportionnellement au chiffre d'affaires développé, cela ne changerait vraiment pas grand-chose.

Globalement, je pense qu'Archipelia nous a permis de nous forger une belle réputation sur notre marché où la concurrence est forte, c'est lui qui nous fournit toute la réactivité et qui contribue à la qualité des produits et des services que nous offrons à nos clients.

Nos clients sont satisfaits et nos ressources sont très peu sollicitées ! C'est un cercle vertueux !

La conclusion de Jean-Guy Prez

« Archipelia nous a permis d'être réellement performants dans notre métier ! »

+33.3.59.57.70.70

contact@archipelia.com

www.archipelia.com