



## LE SERVICE CLIENT DIGITALISÉ DANS LE SECTEUR DE L'ARTISANAT

« NOUS VOULIONS OFFRIR À NOS CLIENTS UNE EXPÉRIENCE AUSSI SIMPLE ET PERSONNALISÉE QUE POSSIBLE, AVEC LE MOINS DE POINTS DE FRICTION POSSIBLE. »

**DEPUIS PLUS DE 20 ANS, TOUT EST CENTRÉ SUR LE SERVICE DE PNEUS CHEZ MULLER PNEUS S.À R.L.. POUR SE DÉMARQUER, L'ENTREPRISE A DÉCIDÉ DE REPENSER ENTIÈREMENT SON SERVICE CLIENT ET DE LE DIGITALISER. ROMAIN MULLER, DIRECTEUR ET FONDATEUR DE MULLER PNEUS S.À R.L., NOUS FAIT PART DE SON EXPÉRIENCE DANS LA MISE EN PLACE D'UN SERVICE CLIENT DIGITALISÉ.**

### » Quand et surtout pourquoi avez-vous décidé de digitaliser votre service client ?

Après avoir fait la séparation entre nos activités de vente au détail et de vente en gros en 2012, nous avons constaté que nous avions des exigences techniques assez élevées dans le domaine de la vente en gros, dans lequel nous vendons des pneus et des jantes en ligne à des clients professionnels. En 2013, nous avons donc commencé à développer nos propres solutions informatiques avec un collaborateur qui avait une formation de programmeur. Le premier projet consistait à recevoir et à gérer les colis des différents fournisseurs de manière numérique et automatisée. Ce projet connaissait un succès immédiat après sa mise en œuvre. C'est pourquoi j'ai décidé de recruter un autre programmeur afin de digitaliser l'ensemble des activités du commerce de gros en ligne. Il s'agissait d'importer dans notre base de données les données relatives aux articles de tous les fournisseurs, comme le prix, le stock du fournisseur, l'emplacement de la marchandise, etc., de les standardiser et de les comparer afin de toujours proposer la meilleure offre possible au client.

À la suite de l'expérience positive de la digitalisation de notre commerce en gros, j'ai constaté dans notre activité de détail, le service pneus de la société Muller Pneus S.à r.l., que la solution informatique que nous utilisions était beaucoup trop compliquée et lourde. Comme notre activité chez Muller Pneus se répartit en deux saisons, nous étions souvent confrontés au problème d'être submergés d'appels lors du changement de pneus d'été ou d'hiver, ce qui entraînait bien sûr parfois des erreurs. Nous voulions éviter cela autant que possible à l'avenir grâce à un historique client digitalisé et à une procédure de travail standardisée et, en outre, optimiser nos processus de travail internes.

### » Comment peut-on s'imaginer le service client digitalisé chez vous ?

L'accent est mis sur le service et l'expérience du client, du premier contact jusqu'au montage des pneus. Le système se compose de deux parties, la procédure visible pour les clients et les étapes de travail internes à l'entreprise pour nous. En ce qui concerne les clients, nous avons intégré sur

notre site web un formulaire de rendez-vous pour les clients existants et nouveaux, dans lequel nous posons aux clients toutes les questions qui nous sont pertinentes afin d'optimiser le travail pendant le rendez-vous pour le changement ou le montage de pneus. Seules les questions nécessaires sont posées et aucune information que nous possédons déjà n'est collectée. Nous voulions offrir à nos clients une expérience aussi simple et personnalisée que possible avec le moins de points de friction possible. Lors du rendez-vous de montage nous recueillons des informations sur l'usure des pneus à l'aide d'une mesure laser 3D et d'une caméra haute résolution. Avant chaque saison, nous envoyons au client un lien qui lui permet de consulter ces données. Lorsque les pneus doivent être changés, une sélection de produits correspondant aux critères du véhicule est proposée. Les clients n'ont alors plus qu'à passer leur commande et à prendre rendez-vous dans l'un de nos ateliers. Grâce à notre système, nous pouvons désormais offrir à nos clients un service qui dure en moyenne 16 minutes entre la réception et le montage des pneus à l'atelier.

### Vous avez des questions ?

#### Vous souhaitez recevoir plus d'informations sur la digitalisation ?

Contactez le Service eHandwerk de la Chambre des Métiers :  
Tél 42 67 67 - 219 / 305 / 306 / 307 E-mail ehandwerk@cdm.lu

Pour plus d'informations,  
visitez notre site :

[cdm.lu/ehandwerk](http://cdm.lu/ehandwerk)

La deuxième partie, et de loin la plus importante, se déroule en arrière-plan et concerne les processus internes de l'entreprise, comme les ventes, le service clientèle, l'établissement des offres et des factures, la comptabilité, mais aussi l'achat de nouvelles marchandises, la planification des ressources, la planification du travail, la saisie des horaires et la gestion du personnel.

#### » Comment vos collaborateurs ont-ils accueilli ces changements ?

Au début, les employés étaient un peu sceptiques vis-à-vis du projet, car il s'agissait d'un changement important dans les processus de travail. De plus, certains se demandaient si leur travail serait encore requis après l'introduction du nouveau système. Au bout de deux à trois mois les collaborateurs ont été convaincus par la nouvelle méthode de travail et tous les doutes qui subsistaient ont été surmontés car ils ont vu que le travail devenait plus simple après l'introduction de la nouvelle procédure et que celle-ci facilitait leur travail quotidien.

#### » Avez-vous rencontré des difficultés au début ?

La digitalisation signifie l'automatisation et l'automatisation signifie : que se passe-t-il quand... ?

Ces questions, je me les suis posées à maintes reprises au cours de la phase de développement qui a duré trois ans, en rapport avec les processus, les problèmes et les tâches diverses que nous rencontrons quotidiennement au sein de notre

entreprise. La définition précise des processus est essentielle à la réussite d'un projet de digitalisation. Ce sont des questions qui se posent tous les jours dans chaque entreprise, mais auxquelles on ne réfléchit généralement pas en profondeur.

De plus, nous n'avons pas mis en œuvre le projet par étapes, mais nous voulions digitaliser tous les processus opérationnels pendant la phase de développement.

Le deuxième plus grand défi est venu dans les premiers mois après l'introduction du système. En tant que dirigeant, il faut garder son calme malgré les difficultés initiales, continuer à soutenir le projet et faire passer ce message aux collaborateurs.



#### » Quels sont les avantages de la digitalisation du service client ?

Le nouveau système permet d'éviter les problèmes de rupture de stock et les erreurs de commande. Le taux d'erreur a été considérablement réduit depuis l'introduction du système. Un autre avantage est que le client peut passer sa commande en ligne à tout moment. Grâce à cela, nous avons pu enregistrer une croissance continue de nos activités et ce sans avoir à embaucher de nouveaux collaborateurs administratifs. Bien sûr, nous avons aussi gagné en efficacité, en précision et surtout en temps, ce qui nous permet de nous concentrer sur l'essentiel.

#### » Pouvez-vous donner des conseils à des collègues qui veulent lancer des initiatives similaires ?

Lorsqu'une entreprise souhaite sérieusement se lancer dans un projet de numérisation, je ne peux que conseiller à chacun de prendre suffisamment de temps pour réfléchir aux objectifs à atteindre et à la pertinence de ces objectifs pour le fonctionnement quotidien de l'entreprise. L'analyse du sens de la digitalisation est extrêmement importante. On digitalise pour simplifier les processus et cet objectif ne doit pas être manqué. Il ne faut en aucun cas digitaliser pour digitaliser. Il doit y avoir un objectif et cet objectif doit être atteint.

## LES 5 ÉTAPES DE LA MISE EN ŒUVRE

### 01. Définir les processus internes

Prenez le temps de définir et d'écrire les processus internes. Impliquez vos collaborateurs et vos clients. Ce n'est qu'ainsi que vous pourrez développer une solution informatique qui répond à vos besoins et aux attentes des clients.

### 02. Trouver un partenaire

Qu'il s'agisse d'un de vos propres collaborateurs ou d'une entreprise externe, trouvez quelqu'un qui s'intéresse à la technologie et chargez-le de développer l'outil.

### 03. Tester la solution

Demandez à un collaborateur de tester la solution. Cela vous permet d'obtenir un feedback immédiat et de vérifier que la solution répond aux besoins quotidiens. Le cas échéant, vous pourrez alors procéder à des ajustements avant d'intégrer le nouveau système dans le quotidien de votre entreprise.

### 04. Former les collaborateurs

Préparez vos collaborateurs à ces changements. Expliquez-leur pourquoi les méthodes de travail vont changer, quels en seront les avantages et organisez des formations continues. Prenez les inquiétudes de vos collaborateurs au sérieux et essayez de trouver des solutions ensemble.

### 05. Améliorer continuellement

Les solutions informatiques doivent être adaptées en permanence. Il est donc important de travailler avec la solution, de l'améliorer continuellement et d'adapter les processus internes.

#### Vous avez des questions ?

#### Vous souhaitez recevoir plus d'informations sur la digitalisation ?

Contactez le Service eHandwierk de la Chambre des Métiers :

Tél 42 67 67 - 219 / 305 / 306 / 307 E-mail ehandwierk@cdm.lu

Pour plus d'informations, visitez notre site :

[cdm.lu/ehandwierk](http://cdm.lu/ehandwierk)