TÉLÉCOMMUNICATIONS Blanchisserie industrielle moderne et évolutive

Le linge on ne peut plus "net" !

Les entreprises start-up ne sont pas les seules à tirer profit des possibilités offertes par internet. La société familiale Depairon, blanchisserie industrielle verviétoise, l'illustre parfaitement.

Photos : Christelle Darville © AWT

La société Depairon emploie 140 travailleurs et entretient chaque semaine plus de 50.000 vêtements de travail. Depuis quatre générations, le développement de l'entreprise est centré sur la satisfaction de la clientèle. Ce modèle implique de bien cerner les attentes de la clientèle mais aussi de se doter des outils adéquats pour communiquer et servir au mieux.

Pour attirer de nouveaux clients, mais surtout pour renforcer le service vers les clients existants, la maison Depairon s'est tournée vers internet. Elle a d'ailleurs été parmi les précurseurs dans sa région à utiliser le web et ses nombreuses possibilités.

Le tissu sur la toile

"Dans le cadre de notre approche d'écoute des clients, nous avons noté leur souhait de disposer en temps réel d'informations sur le suivi du traitement des vêtements déposés à la blanchisserie. Au lieu de communiquer par téléphone, nous avons souhaité simplifier la vie des clients en leur permettant, via la connexion à leur compte, de consulter directement sur internet la liste des vêtements sales déposés par chaque travailleur et de savoir quand ceux-ci peuvent être réutilisés, explique Véronique Lorenzen, chef du projet internet. Ce service a été très apprécié, entre autres par les équipes de nuit de TNT à Bierset, qui peuvent ainsi suivre leurs vêtements 24 h/24. Il permet d'éviter aux clients des surstocks de vêtements et parfois de repérer des "disparitions" d'articles chez eux. Des statistiques sont fournies afin de permettre au client d'établir ses budgets annuels. De plus, nous proposons à chaque client d'accéder en ligne à son propre catalogue personnalisé, où il peut consulter et commander, à ses conditions, les gammes d'articles de protection qu'il a sélectionnées contractuellement parmi les 20.000 références proposées."

Retombées positives

Concrètement, l'entreprise a investi dans un extranet développé par une société spécialisée, mais aussi dans un système de marquage. Celui-ci comporte des codes-barres identifiant chaque vêtement avec ses principales caractéristiques (taille, date d'achat, estimation de durée de vie...) et des puces placées sur chaque cintre, ainsi que des scanners présents aux étapes clés du processus, de manière à permettre au client de suivre chaque vêtement.

Grâce à ces innovations, l'entreprise arrive à se distinguer de la concurrence qui ne propose pour l'instant pas de tels services. Autre retombée positive : il y a moins d'appels au service après-vente et la société Depairon observe une diminution de la charge de travail de celui-ci. Les moyens libérés peuvent ainsi être affectés à d'autres tâches plus rentables.

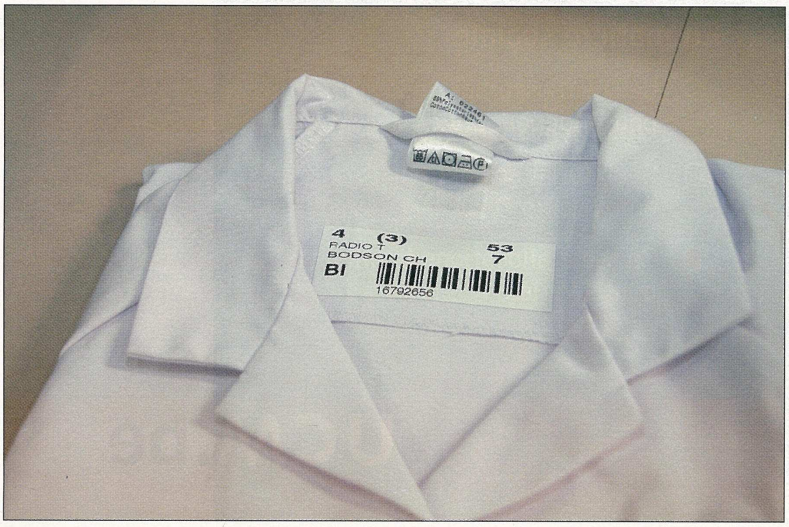
La fibre commerciale

A moyen terme, le client pourra indiquer lui-même en ligne ses demandes d'intervention (raccourcir un vêtement, remplacer un vêtement...). Une interface d'aide (wizard) sera aussi développée afin de faciliter l'identification dans le catalogue du produit le mieux adapté aux besoins que le client aura exprimés.

Il est aussi envisagé d'équiper les commerciaux d'un PDA couplé à un abonnement à internet mobile, de manière à ce qu'ils puissent fournir, où qu'ils soient, des informations en temps réel aux clients et encoder directement les commandes. Les clients pourront aussi effectuer de telles opérations lors de leur passage au showroom, au moyen de bornes interactives.

Damien Jacob,
Agence wallonne
des télécommunications
damien.jacob@awt.be

@wt.be
Agence Wallonne des Télécommunications



Conseils de Véronique Lorenzen pour réussir son projet e-business

- *Fixer les objectifs ! Vendre plus ou vendre mieux ? Que souhaitent les clients ? L'implication de la direction générale se révèle précieuse en amont du projet pour définir la stratégie à suivre.*
- *Travailler avec une équipe de projet de taille limitée, pour ne pas disperser les efforts.*
- *Veiller à obtenir la pleine propriété intellectuelle des développements informatiques commandés et disposer d'une preuve écrite de ce transfert de propriété. Un litige est en effet apparu à ce propos lors de la faillite de l'ancien fournisseur informatique, ce qui a perturbé pendant un moment le déroulement du projet.*
- *Tirer profit des aides financières de la Région wallonne : intervention jusqu'à 80 % dans les honoraires d'un consultant Rentic et jusqu'à 50 % dans les frais de réalisation du site internet (http://ebusiness.awt.be).*
- *Participer au club "e-business" pour échanger de bonnes pratiques entre "entreprenautes" (www.awt.be/entreprenautes).*