

Merci d'utiliser uniquement les visuels joints pour illustrer vos articles

A Lyon, le 17 novembre 2022

Comment simplifier et optimiser la gestion de ses commandes clients pour un fabricant de portes ? BEL'M confie son retour d'expérience sur la mise en place de l'EDI avec ELCIA

Perte de temps, risque d'erreurs, lassitude des équipes : la gestion des commandes clients est l'un des enjeux des fabricants de portes ! Pour simplifier cette tâche et gagner en efficacité, BEL'M s'est appuyé sur ELCIA pour dématérialiser son passage de commande avec l'EDI. Comment s'est déroulée la mise en place ? Quels sont les bénéfices pour les clients ? Et pour les équipes ADV ? Retour d'expérience de Jean-Louis BITON (Directeur Commercial France et export) et Emmanuelle CORNU (Responsable du Pôle Relation Client).



Emmanuelle CORNU (Responsable du Pôle Relation Client)
et Jean-Louis BITON (Directeur Commercial France et export)
au siège de BEL'M à Machecoul (44)

La mise en place de l'EDI pour simplifier la gestion des commandes clients chez un fabricant de portes

« Nos clients négociants et fenêtriers sont très satisfaits car ils reçoivent une confirmation de commande dans les 24h. Ils sont plus efficaces et ont gagné en fiabilité et en rigueur »

Jean-Louis BITON, Directeur Commercial France et export chez BEL'M

Comment traitiez-vous vos commandes clients avant la mise en place de l'EDI ?

Emmanuelle CORNU : « Les commandes de nos clients étaient réceptionnées par e-mail, puis ressaisies entièrement dans notre outil informatique. **Cela prenait beaucoup de temps.** Tout en sachant qu'il était parfois nécessaire de recontacter le client pour avoir des informations complémentaires. »



Vous avez donc décidé de déployer l'EDI en 2018. Pourquoi ce choix et pourquoi avoir choisi le Groupe ELCIA ?

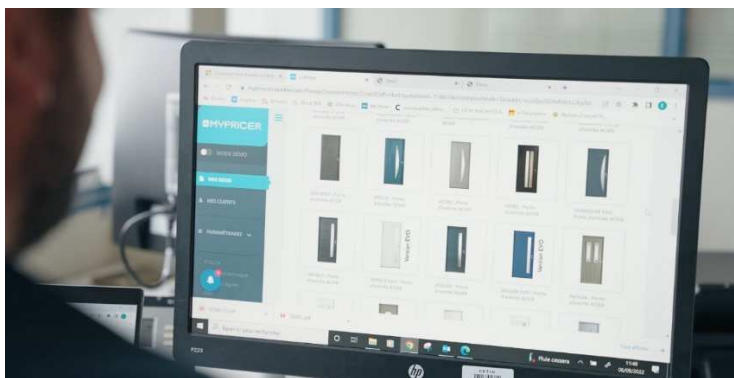
Jean-Louis BITON : « ELCIA est le leader sur le marché du logiciel en France chez nos clients négociants et fenêtriers. **C'était donc une évidence !** De plus, nous avons développé avec ELCIA un configurateur qui s'adapte à l'ensemble des logiciels du marché, ce qui permet à tous nos clients de pouvoir passer leurs commandes en EDI. »



Comment vos équipes ADV ont-elles été formées ?

Emmanuelle CORNU : « La formation de l'équipe ADV s'est faite en trois étapes :

- La **formation d'un référent** au sein de notre Service qui a ensuite participé à une période de test
- Le **lancement en production du projet** : le référent a formé quelques collaborateurs de l'ADV en leur expliquant dans quelle rubrique de notre outil les commandes étaient automatiquement intégrées
- Le **déploiement de l'EDI auprès de nos clients** : le référent a formé l'ensemble de l'équipe ADV à l'outil. En parallèle, nous avons bénéficié de l'appui d'ELCIA, de leurs conseils et outils. »



En dématérialisant son passage de commande avec l'EDI, BEL'M permet à ses clients de passer commande en un clic depuis une solution de chiffrage comme MyPricer d'ELCIA

Simplifier le traitement de ses commandes clients avec l'EDI : les bénéfices pour un fabricant de portes

« Nos équipes ADV ont gagné du temps à consacrer à des tâches à plus forte valeur ajoutée, ce qui favorise leur épanouissement »

Emmanuelle CORNU, Responsable du Pôle Relation Client chez BEL'M

Qu'est-ce que l'EDI et la dématérialisation des commandes ont changé pour vos clients ?

Jean-Louis BITON : « Ils en sont très satisfaits car **ils reçoivent une confirmation de commande dans les 24 heures**. Ils sont plus efficaces et ont systématiquement le juste prix. Grâce à l'EDI, ils ont gagné



en fiabilité et en rigueur. L'ensemble de nos équipes sont mobilisées pour continuer de développer l'EDI. Notre objectif à moyen terme est que 60% de nos clients l'utilisent avec une cible à 90%. »

Et du côté de votre équipe ADV qui est en charge de la gestion des commandes clients ?

Emmanuelle CORNU : « Nos équipes ont gagné du temps, notamment dans le traitement de commandes complexes. **Le traitement de commande est plus simple**, cela a limité le taux d'erreurs. »

Pour terminer, s'il fallait résumer l'EDI pour un fabricant de portes en 3 mots ?

Jean-Louis BITON : « Simplicité, fiabilité et gain de temps ! »

Emmanuelle CORNU : « Je rajouterai digitalisation, fiabilité et épanouissement de l'équipe ADV qui passe plus de temps sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. »



Aller plus loin sur l'EDI et la dématérialisation du traitement de commandes clients en vidéo :

[La mise en place d'un projet EDI](#)

[Les bénéfices d'un projet EDI](#)

[Le déploiement d'un projet EDI](#)

Pour en savoir plus sur BEL'M

Fabricant français de portes d'entrée en aluminium, acier, bois et mixte depuis 1987, BEL'M siège à Machecoul (44) et compte quatre sites de production en France. BEL'M est une marque du Groupe CETIH, spécialiste de l'enveloppe de l'habitat et de la rénovation énergétique.

www.belm.fr

