

Chez Pluie développe ses activités de commerce en ligne avec Zoho Creator



Table des matières

La société	03
Le défi	04
La solution	07
Avantages et retour sur investissement	12
À propos de Zoho Creator	17

La société

En 2015, Susannah et Hugh Cameron ont lancé Chez Pluie, une société française de commerce en ligne qui propose du mobilier ancien haut de gamme à des clients aux États-Unis mais aussi dans le monde entier. Depuis, elle est devenue le premier magasin d'ameublement français - selon Trustpilot - et elle a été mise en avant par plusieurs grands médias du secteur tels que Vogue, Architectural Digest, Wall Street Journal, Condé Nast Traveller et The Times. Chez Pluie livre à ses clients des articles de décoration d'époque. Elle leur propose de dénicher pour eux des antiquités dont ils sont à la recherche.

Étant donné que Chez Pluie opère exclusivement en ligne et depuis la France sans entrepôts à l'international ni magasins physiques, ses prix sont plus compétitifs que ceux des importateurs traditionnels. Son co-fondateur, Hugh Cameron, est

chargé de développer et de mettre en œuvre une stratégie de croissance pour les aspects technologiques, opérationnels et marketing numérique des activités de Chez Pluie.



Le défi

Au départ, Chez Pluie était une petite entreprise, elle ne comptait que ses deux fondateurs, Susannah et Hugh Cameron. Leur premier défi consistait à augmenter les ventes en développant leur gamme de produits, ce qui impliquait d'accélérer les tâches opérationnelles.

Leur second défi concernait la nature de leur entreprise. Premièrement, ils vendent des produits uniques. Ensuite, ils expédient des emballages en bois fait sur mesure vers n'importe quelle destination dans le monde. Cela exigé :



Une solution hautement performante pour cataloguer les nouveaux produits.



Une solution personnalisable pour la tarification, le traitement des commandes et le service après-vente.

De plus, dès le lancement de Chez Pluie, Hugh a constaté plusieurs problèmes opérationnels, notamment :



La perte de certaines ventes car ils ne pouvaient pas fournir des devis avec la vitesse, la précision et la compétitivité nécessaire.



Des commandes bloquées par les autorités douanières internationales car les informations d'expédition étaient incomplètes.



Des difficultés avec la tarification de leurs stocks et la gestion des fluctuations de coûts, telles que les taux de change, le prix du carburant, les frais d'expédition et les matières premières utilisées pour l'emballage.



Une visibilité inexistante sur les stocks de leurs fournisseurs.

Avant d'utiliser Creator, les processus métier de Chez Pluie étaient très variables et expérimentaux. Ils étaient encore en train de découvrir le marché, d'affiner leurs produits et de trouver la meilleure façon de traiter les commandes. Ils ont d'abord utilisé conjointement MS Excel, MS Access et Airtable, qui se sont révélés bien trop basiques pour leurs besoins.

Ces processus expérimentaux étaient essentiels pour trouver un marché de niche, avant de mettre en place une solution plus robuste et évolutive après avoir développé un modèle commercial viable.

Après une longue phase de planification, Chez Pluie a décidé de faire appel pleinement aux technologies et à l'automatisation. Leur modèle commercial unique nécessitait une base de données hautement configurable et basée sur le cloud, capable de s'intégrer à leur plateforme de commerce en ligne.

Hugh s'est renseigné pendant des mois avant de trouver la solution la mieux adaptée à leurs besoins. Ils se sont rendu compte qu'ils cherchaient un outil pouvant couvrir les différents aspects de leur activité. Ils ont examiné plusieurs logiciels spécialisés dans la gestion des stocks, la comptabilité, les ventes, etc.

De toutes les solutions qu'ils ont envisagées, soit leur modèle commercial ne correspondait pas à l'architecture de l'application, soit ils devaient combiner une multitude d'applications spécialisées, ce qui aurait été très coûteux et causerait des problèmes d'intégration imprévus.



La Solution

Hugh a d'abord découvert Zoho CRM, puis la suite de produits Zoho, dont Zoho Creator. Creator était la solution idéale pour leur permettre de concevoir et de mettre en œuvre une base de données capable de gérer leurs tâches opérationnelles. Voici pourquoi :

- **Creator est une toile blanche. Personne ne connaît mieux une entreprise que ses fondateurs. Creator leur a permis de configurer l'application de façon à refléter la meilleure version de leur modèle d'entreprise.**
- **Creator est l'une des rares solutions en ligne qui offre à la fois des fonctionnalités puissantes et une interface intuitive pour administrer l'application. Elle possède un vaste réseau de développeurs qui proposent leurs services à des tarifs abordables sur des plateformes comme Upwork.**
- **Enfin, Creator est une solution d'entreprise disponible à un prix réaliste pour les petites entreprises. Les autres solutions demandaient des frais d'abonnement inaccessibles.**

C'est pour ces raisons que Hugh a estimé Zoho Creator comme la solution la plus simple pour se lancer.



J'ai pu entièrement configurer la base de données moi-même sans utiliser de code, en définissant la conception globale et la façon dont les données sont liées, ainsi que les formulaires, les champs, les règles et quelques workflows. Ensuite, pour toutes les fonctionnalités qui nécessitaient un code spécifique, j'ai fait appel à un développeur spécialisé. J'utilise également Zoho Flow pour les intégrations avec d'autres applications, et l'équipe d'assistance technique de Flow a même configuré mes flux gratuitement.



Hugh Cameron
Director, Chez Pluie

Hugh a embauché un développeur Zoho via Upwork. Le coût total pour développer leur application Creator permettant de suivre l'ensemble des stocks, des commandes et des activités des fournisseurs regroupait les frais d'abonnement à Creator et 1 475€ de développement Upwork.



Si j'avais utilisé une autre solution d'entreprise, le même budget m'aurait probablement juste permis de financer une journée pour définir les besoins, certainement pas de mettre en service une solution !



Hugh Cameron
Director, Chez Pluie

Avec Creator, Hugh a développé une application qui lui permet de :



Générer instantanément des devis pour n'importe quel client partout dans le monde depuis son ordinateur ou son téléphone.



Gérer tous les processus d'importation et d'exportation et générer des documents d'importation signés et certifiés pour les États-Unis.



Fixer les prix et les mettre continuellement à jour pour l'ensemble du catalogue afin de s'adapter à une hausse ou baisse de l'euro, à une flambée du prix du carburant, ou si un transporteur propose des tarifs spéciaux sur une semaine.



Suivre le niveau des stocks des fournisseurs en temps réel. Hugh peut même se rendre dans l'entrepôt et les informer de ce qu'ils ont en stock depuis l'application Creator sur son téléphone.



Hugh utilise également Creator pour gérer l'ensemble des activités de traitement des commandes de Chez Pluie. Pas moins de quatre personnes interviennent dans le traitement des commandes, chacune ayant des tâches spécifiques liées à la comptabilité, au transport international, à l'emballage et à la gestion. Ce workflow est géré via Creator pour garantir qu'aucune étape n'est omise, que le travail est effectué correctement et que les commandes sont traitées le plus rapidement possible.

Chez Pluie utilise désormais Creator sur ordinateur, téléphone et tablette.



Lorsqu'un client demande un devis urgent et que nous ne sommes pas au bureau, nous pouvons utiliser Creator sur notre téléphone pour générer instantanément un devis de plusieurs articles de mobilier sur mesure à expédier directement chez le client n'importe où dans le monde, en tenant compte de tous les coûts directs.



Hugh Cameron
Director, Chez Pluie

Cette fonctionnalité de devis comprend le calcul du volume des objets et des emballages, les coûts des matériaux d'emballage et la comparaison des tarifs d'expédition entre plusieurs options vers n'importe quelle destination dans le monde.

Dans l'entrepôt, l'application Creator permet de localiser et de collecter les stocks, de cocher les articles emballés et d'indiquer la taille et le poids des colis. Ces actions déclenchent automatiquement les workflows suivants pour l'équipe d'expédition qui travaille à distance.

L'application de bureau permet également d'effectuer des tâches qui nécessitent un important travail de saisie de données, comme l'ajout de lots de nouveaux produits.

Avantages et retour sur investissement

Au début, Chez Pluie pensait qu'il était peut-être prématuré d'avoir mis en place une solution sur Zoho Creator semblable à un **"système de gestion d'entreprise"** alors que la société ne comptait que deux membres. Avec le recul, ils réalisent que c'était le seul moyen de développer leurs activités avec un petit budget. Lorsqu'ils ont recruté du personnel, les systèmes et les processus étaient déjà en place, ce qui leur a permis d'évoluer bien plus facilement.

L'autre avantage de la mise en œuvre de Creator dès le début de l'entreprise est que cela les a obligés à créer un processus efficace pour approvisionner, cataloguer, commercialiser et vendre leurs produits. Ce travail en amont a porté ses fruits, car ils ont ainsi pu s'éloigner rapidement

des processus informels ad hoc qui freinent souvent le développement des petites entreprises.



Avec Creator, Hugh peut désormais garder une visibilité et un contrôle permanent sur ses opérations commerciales. Il sait ainsi exactement :

- Quand il doit mettre à jour ses prix et de combien.
- Quand il doit allouer plus de ressources à l'équipe de traitement des commandes afin de respecter les délais d'expédition.
- Quand il doit payer ses fournisseurs et pour quel montant, avec l'assurance que les marchandises ont été livrées à Chez Pluie dans un état satisfaisant.

Hugh trouve les rapports proposés par Creator extrêmement utiles pour Chez Pluie. Même s'il dispose de nombreuses applications basées sur le cloud qui fournissent des rapports similaires, Creator offre de loin les données les plus précises grâce à son aspect hautement configurable. Par exemple, lors du calcul de la rentabilité par commande, Creator s'est révélé être bien plus précis que le logiciel de comptabilité utilisé par Chez Pluie !



Le déploiement de Zoho Creator a apporté de nombreux autres avantages à Chez Pluie.

Par exemple :

- Grâce à un meilleur contrôle des stocks, les annulations de commandes ont diminué de 70 % depuis la mise en œuvre de Creator.
- Grâce à un meilleur contrôle des prix, la marge brute s'est stabilisée de manière significative. Avant d'utiliser Creator, Chez Pluie ne connaissait même pas sa marge brute par vente. Lorsqu'ils ont commencé à utiliser Creator, ils ont découvert que leur objectif par rapport à la marge réelle était souvent supérieur ou inférieur à 20 %, ce qui n'était absolument pas viable. Aujourd'hui, il est généralement autour de +/-4 %.



Chez Pluie affine constamment ses méthodes opérationnelles selon la philosophie : « si on ne peut pas le mesurer, on ne le fait pas ». Pour Hugh, Creator est le meilleur moyen de mesurer les activités de l'entreprise. S'il souhaite obtenir des données, il lui suffit de créer un rapport pour avoir l'information en quelques minutes.

Pour l'équipe, il n'y a rien de plus satisfaisant que de finir son travail, puis de sortir son téléphone, d'ouvrir l'application Creator et de marquer la tâche comme terminée.

Dès que c'est le cas, Hugh le voit immédiatement sur son tableau de bord, ce qui lui permet de savoir exactement ce qui a été fait ou non.



La possibilité de mettre à jour rapidement et facilement des informations est particulièrement appréciée par Hugh. Par exemple, certains clients ont récemment reçu leur commande sans avoir réalisé qu'elle était expédiée dans une énorme caisse en bois. Ils n'étaient donc pas correctement équipés pour réceptionner le colis à la livraison. Pourquoi ? Tout simplement parce qu'un employé avait oublié d'envoyer la vidéo de préparation aux clients. Pourquoi ce problème n'a-t-il pas été signalé plus tôt ? Parce qu'il n'était pas mesuré. Hugh est donc allé dans Creator, il a ajouté une nouvelle tâche dans le processus de traitement des commandes, l'a assigné à l'employé, l'a ajoutée au tableau de bord de l'application et a configuré des alertes, le tout en moins de 10 minutes. Pour Hugh, cette approche de gestion de l'entreprise est bien plus efficace que de reprocher à l'employé de ne pas avoir fait son travail et de rester sans visibilité directe sur le statut opérationnel.



Certaines entreprises cherchent encore à passer à un système dématérialisé. Avec Creator, nous sommes déjà à l'étape suivante : nous avons abandonné les feuilles de calcul.



Hugh Cameron
Director, Chez Pluie

À propos de Zoho Creator

Gérer une entreprise n'est pas une tâche aisée, et nous pensons pouvoir vous y aider. Créez rapidement des applications personnalisées parfaitement adaptées à votre entreprise, ou choisissez parmi notre vaste gamme d'applications préconçues et modifiez-les. Et surtout, vous n'avez pas besoin d'être programmeur. Inscrivez-vous, choisissez un forfait et commencez à créer !





www.zoho.com/creator

Nous serons ravis de discuter avec vous ! Contactez-nous :

hello@zohocreator.com



[zohocreatorofficial](https://www.facebook.com/zohocreatorofficial)



[zohocreator](https://twitter.com/zohocreator)



[showcase/zohocreator](https://www.linkedin.com/showcase/zohocreator)