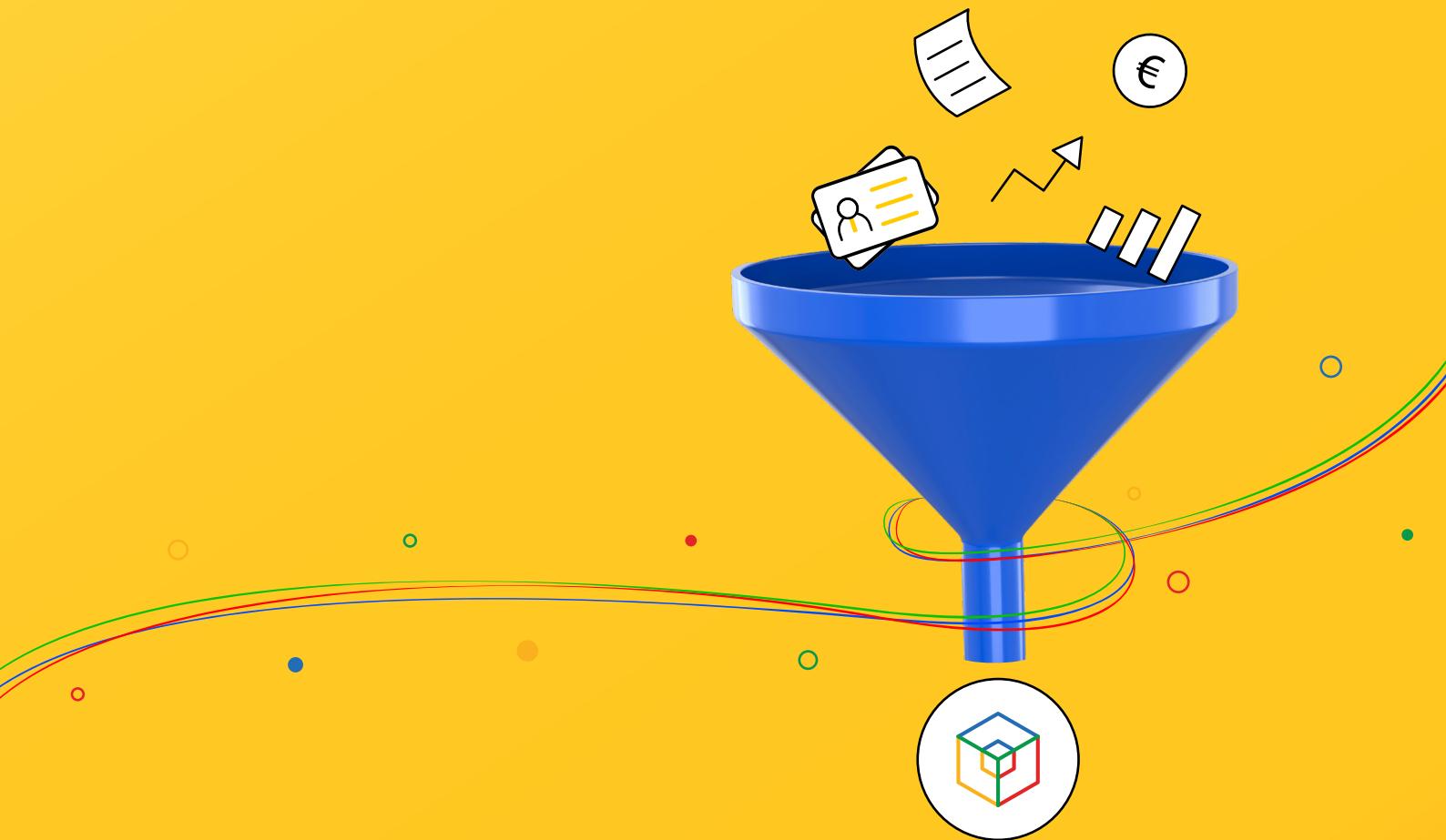


Case Study

# D'une facturation automatisée à un système centralisé avec Zoho One

AIAD et SKOR FACTORY





Service à domicile prestation informatique



Consultant informatique en B2B avec les TPE-ETI

## L'histoire

Damien Boulet nous livre son expérience de l'utilisation unique qu'il a faite de Zoho One. A dire vrai, **deux entreprises** dans le domaine de la prestation informatique, dans les Côtes d'Armor, sont dirigées par Damien qui gère tout à son compte - **Aide Informatique A Domicile**, qui concerne exclusivement le service à domicile dans la prestation informatique (dans le cadre conventionné du service à la personne, ce qui permet un abattement fiscal pour ces personnes) - **SKOR FACTORY**, où cette prestation s'effectue en BtoB avec les TPE-ETI, comme consultant informatique auprès de petits effectifs de 1 à 5 postes ; parfois jusqu'à 15 postes. Audit, accompagnement, conseil, prise en main, maintenance et dépannage : voici les activités de ces entreprises.

Dans une précédente vie de webmaster, lorsqu'il créait des sites internet pour des clients, Damien Boulet avait déjà fait connaissance avec Zoho et entaperçu ses possibilités, bien que pour sa gestion, il restait sur ses solutions logicielles traditionnelles (et non SaaS) d'alors.

C'est d'ailleurs lorsque le **problème de compatibilité** de ses précédents logiciels s'est fait jour avec Windows 10 que le consultant informatique a essayé diverses solutions, comme Dolibarr, Odoo et Axonaut et leurs équivalents. Il devait d'ailleurs faire face à un double besoin : trouver un **nouvel outil** qui soit **efficace** et qui **permette** une meilleure **organisation**, avant même le boom de la collaboration occasionné par le covid.

C'est d'abord par ce biais et par les modules d'assistance et de collaboration, que sont Desk et Assist d'une part et Workdrive d'autre part, que Damien Boulet a redécouvert Zoho, avant de plonger dans le portefeuille Zoho One en 2019 dont il a vite vu l'avantage de premier plan : **le déploiement modulable d'une solution tout-en-un.** Le gain de temps qu'évite une intégration fastidieuse est évidemment considérable.



Testé en 2019, l'équipe de trois personnes d'alors a vu les **avantages tout terrain** et l'ambition de la **facturation "en live"** se faire jour ; lorsqu'avant, il fallait faire les bons d'intervention une fois arrivé au bureau et enregistrer le règlement après coup puis envoyer la facture par mail au client. Aujourd'hui avec les modules de facturation, notre entrepreneur peut tout faire sur place : une utilisation qu'il n'avait pas envisagée mais qui s'est **révélée** à lui. Cette même fin d'année, l'équipe se sépare et en 2020, notre entrepreneur commence l'aventure seul, avec des outils Zoho à déployer sur deux entreprises.

# Le déploiement

Le travail se réorganise progressivement autour de Zoho.

Assist, puis Desk, Books, CRM, Mail, Calendar, Contacts, Meeting et WorkDrive sont déployés et utilisés quotidiennement pour les deux entreprises, à l'exception de CRM et Desk pour SKOR FACTORY, faute de temps pour le moment.



2020 a été une année de réorganisation, **tant dans les outils que dans la manière de travailler**, soit les objectifs principaux fixés par Damien Boulet. L'impossibilité en 2020 de se rendre chez les clients requérait de maintenir le contact malgré tout, et les solutions cloud de Zoho ont œuvré en ce sens. Une bénédiction après un retour en arrière d'avoir "profité" de cette année pour tout mettre en place et réorganiser.

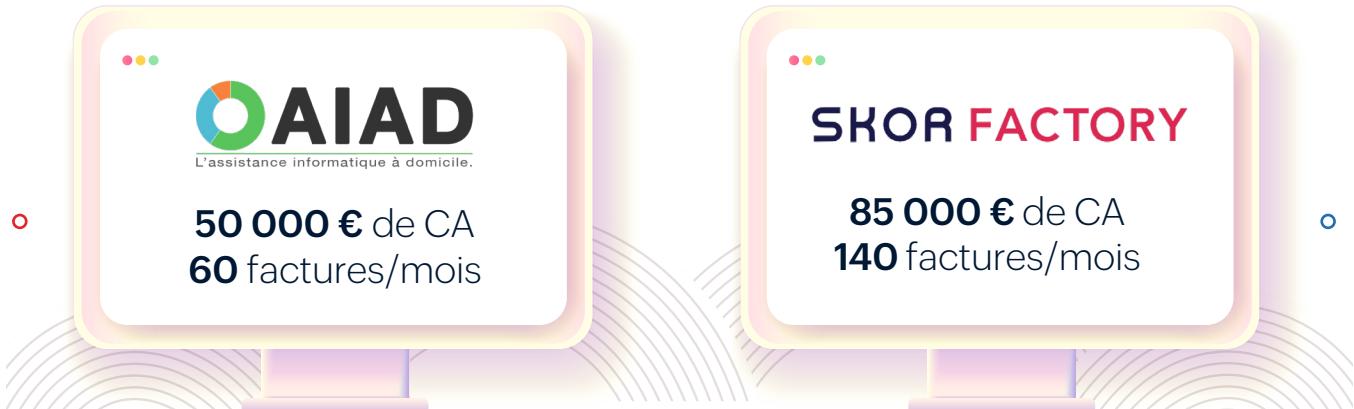
Les outils sont aujourd'hui configurés comme l'a déjà fait notre dirigeant qui fait maintenant des ajustements à la marge.

En volume, le CA d'AIAD avoisine les 50 000 €, à raison de 60 factures/mois, heureusement gérées d'une main de maître sur Zoho. Le CA de SKOR FACTORY s'élève à 85 000 €, et la facturation périodique par mandat de prélèvement SEPA avoisine les 140 factures/mois.



ça se fait comme une lettre à la poste  
grâce à Zoho





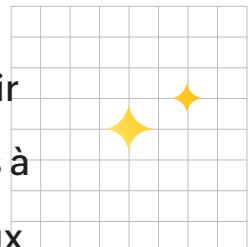
Ainsi, environ entre 150 et 200 factures tous les mois pour **5 à 6 rendez-vous de terrain** journaliers sont à mettre au compte des deux sociétés, sans compter les interventions distantes (en atelier ou par télémaintenance) qui sont également réalisées **quotidiennement**, et ce par un **UTH seul**. Sans les outils, Damien Boulet ne pourrait pas atteindre ces chiffres d'affaires.

Automatiser la facturation était un enjeu crucial ; après le succès de cette dernière, c'est la partie Achats qui passe à l'essai.

Essai concluant, puisque la valeur ajoutée du temps réel donne la **capacité de piloter** et maîtriser les flux de trésorerie avec le **visuel en temps réel** des entrées et sorties (là où la navigation se faisait à vue pendant une grande partie de l'activité). La partie Achats des deux entreprises est ainsi totalement passée sous ce système et les investissements sont maîtrisés **en toute autonomie**.



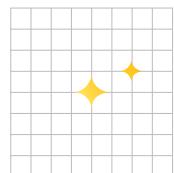
Ce n'est que sur ces trois dernières années [sur un total de quatorze ans d'activité] que je peux voir les entrées et sorties en temps réel. Avant, je naviguais à vue, et je tentais de sortir une situation comptable deux fois par an. Ce qui me prenait énormément de temps.



L'expert comptable de Damien Boulet est aussi très heureux de cette **nouvelle configuration**, lui qui sortait une situation comptable tous les trois mois. Pour l'expert, c'est aussi très confortable de voir Damien Boulet faire tout en autonomie et avec des **process accélérés**.



Les outils de Zoho, comme le scan des documents, permettent d'accélérer les process.



L'expert-comptable n'a plus qu'à calculer la TVA avec les données directement sorties par Zoho pour AIAD, **sans avoir jamais vu une erreur de totaux**. Une autonomie qui se retrouve du côté client également, où les modules Assist et Desk permettent à chaque client de **suivre son ticket** sur son propre portail au lieu de solliciter Damien.

Pour cela, notre consultant a suivi des formations auprès d'un partenaire de Zoho, notamment pour **l'automatisation des contrats** et **l'automatisation de création de tickets** dans Desk.

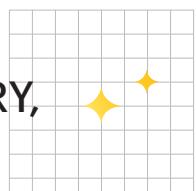
Pour s'approprier Zoho Books, la formation suivie va lui permettre d'explorer l'export FEC et aller plus loin avec son comptable.

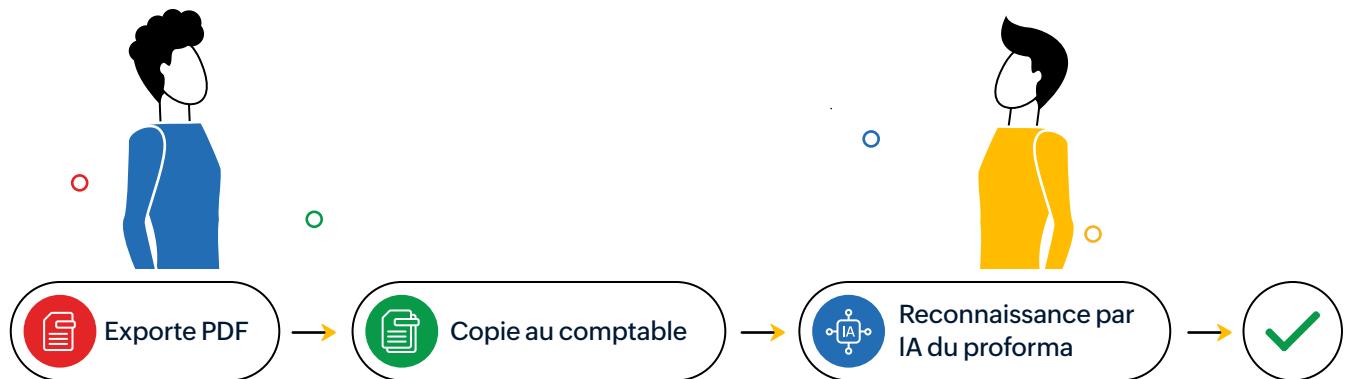
En effet, la société SKOR FACTORY, de par son statut de micro-entreprise, n'a pas encore l'obligation d'une comptabilité auprès d'un expert comptable, mais cela est sur le point de changer ; a été mis en place depuis un an un **process de facturation** qui envoie un duplicata au format PDF au comptable, lequel utilise une IA qui reconnaît le proforma de facture avec les lignes, les comptes clients, la TVA, et n'a plus à écrire une seule ligne lui-même : **tout est automatisé**.

L'idée est d'étendre cela à la partie fournisseurs avant que SKOR FACTORY ne devienne une SARL, et faire des **économies** de frais de comptabilité, notamment sur les frais de saisie qui sont pré-mâchés.



Au niveau du développement de SKOR FACTORY, Zoho va vraiment être central.





## La suite

L'objectif est d'étendre cela à la partie Fournisseurs.

Ce n'est que faute de temps que Damien Boulet n'accélère pas les process en passant par le low-code, dont il saisit tout le potentiel.

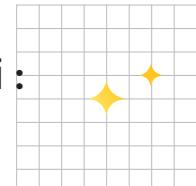
Testant et vérifiant le succès par module, le prochain dans la ligne de mire de notre entrepreneur sera le **lead nurturing**, pour lequel il compte se pencher davantage sur Zoho CRM. Un fort potentiel à exploiter pour **générer du chiffre d'affaires**, qui permettrait en outre **d'automatiser la communication** et faire fonctionner le lead nurturing.

L'idée de déployer CRM et Desk dans SKOR FACTORY notamment est à l'étude, pour tout le potentiel déjà cité.

Il cherche en outre à croître pour pouvoir se concentrer sur le consulting en délégant l'intendance en back-office pour Assist et Desk à un salarié prochainement embauché.



Il ne faut pas se contenter de faire l'essai :  
il faut décider d'y aller



Damien Boulet fait partie d'un réseau d'entrepreneurs, le BNI qui fonctionne par recommandations. S'il y est inscrit pour son activité principale en tant qu'installateur-dépanneur informatique, il compte réorienter en tant que consultant logiciels entreprises avec **Zoho comme partie intégrante** qu'il va déployer en clientèle : une assistante administrative externe entend elle-même utiliser Zoho comme clé de voûte de son organisation.

Il découvre en effet au sein de son cercle des entrepreneurs aux systèmes complexes et coûteux et vient à leur secours en recommandant les produits Zoho, bien moins onéreux.

Ce qui boucle la boucle, ceci allant de paire avec le travail de consulting qu'il compte faire croître, demande pour cela de **déléguer l'intendance** à ses propres outils Zoho, Assist et Desk en trouvant un collaborateur idéalement imprégné Zoho.



Zoho, c'est la clé de voûte du développement des petites entreprises mais également des entreprises de ses clients.

