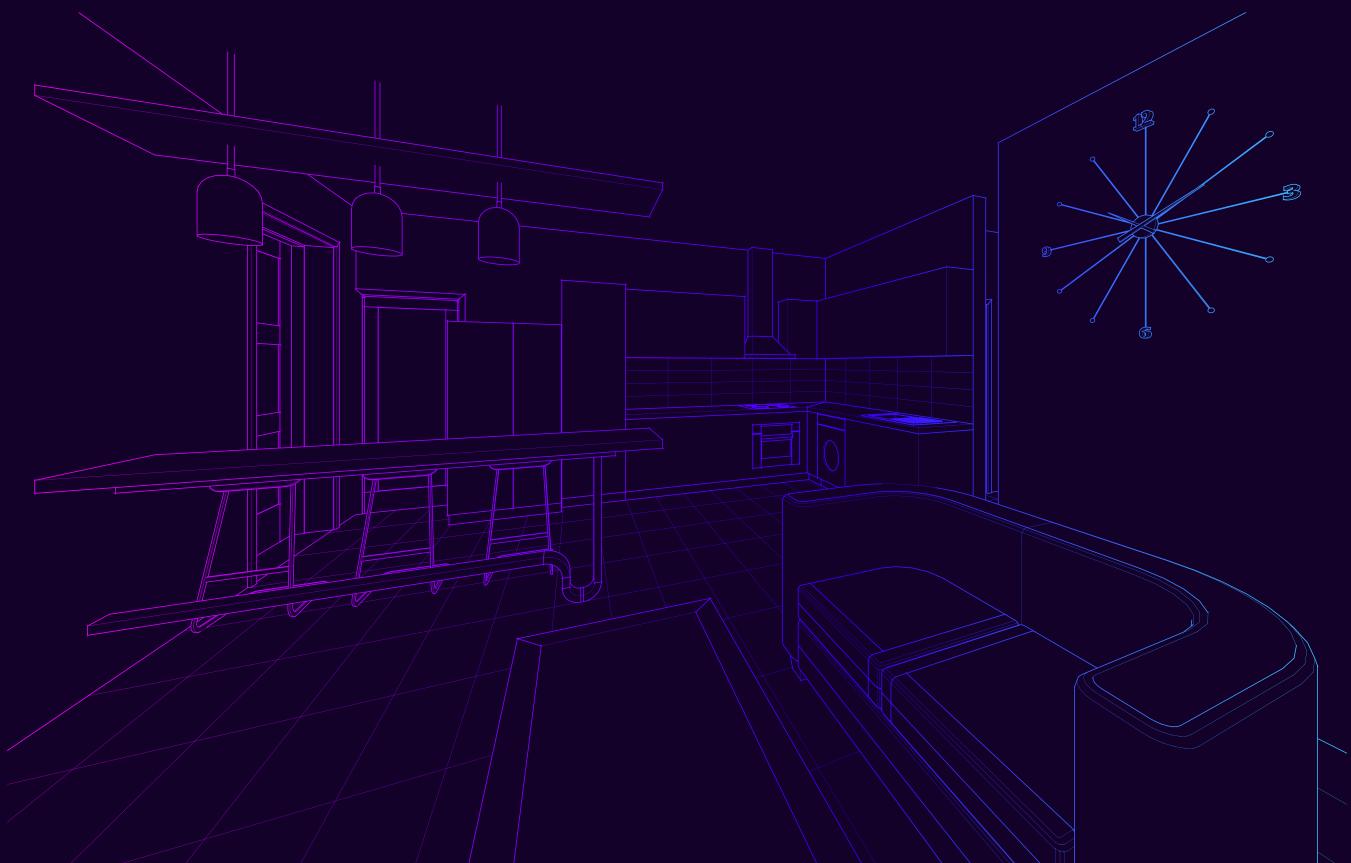


AD+ centralise et automatise ses processus

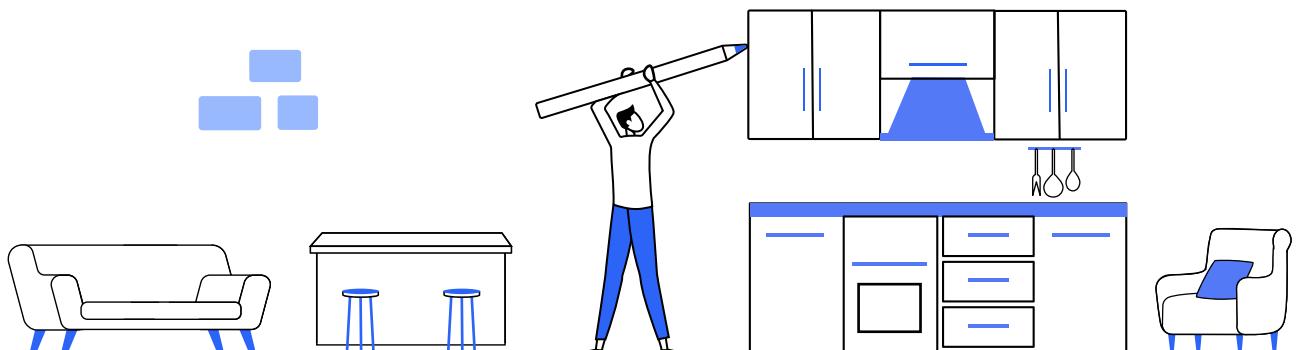




Présentation de l'entreprise et informations clés

Spécialisée dans la conception, la fabrication et l'installation d'armoires de cuisine et salles de bain sur mesure, **Armoires AD+** est une société Québécoise forte de près de 30 années d'expérience. Entreprise familiale dirigée par Dany Gilbert, AD+ dispose de trois magasins, d'une usine de production et d'une équipe de 125 collaborateurs.

Portée par des objectifs de qualité, d'innovation, et de personnalisation, l'entreprise propose des produits entièrement sur mesure à sa clientèle. Sa grande force ? AD+ fabrique ses armoires dans sa propre usine, ce qui lui offre un contrôle qualité absolu sur l'ensemble de sa production.



Problématique : la restructuration des processus de l'entreprise

Suite à l'évolution de l'activité et l'augmentation progressive des équipes, certaines problématiques qui étaient jusqu'à présent mineures ont commencé à avoir des conséquences de plus en plus directes sur les processus internes.

Pour comprendre la problématique rencontrée par AD+, il est nécessaire d'apprécier la singularité de ses processus :

- L'entreprise se fournit en matière première (bois, plastiques, métaux...), auprès de fournisseurs.
- Par la suite, ce sont les équipes internes qui gèrent l'ensemble des processus de conception, à travers un logiciel de design.
- Cette conception est elle-même envoyée aux équipes de construction AD+ dans l'usine de l'entreprise.
- Enfin, l'équipe commerciale et les installateurs s'occupent de la relation client et de l'installation à domicile.

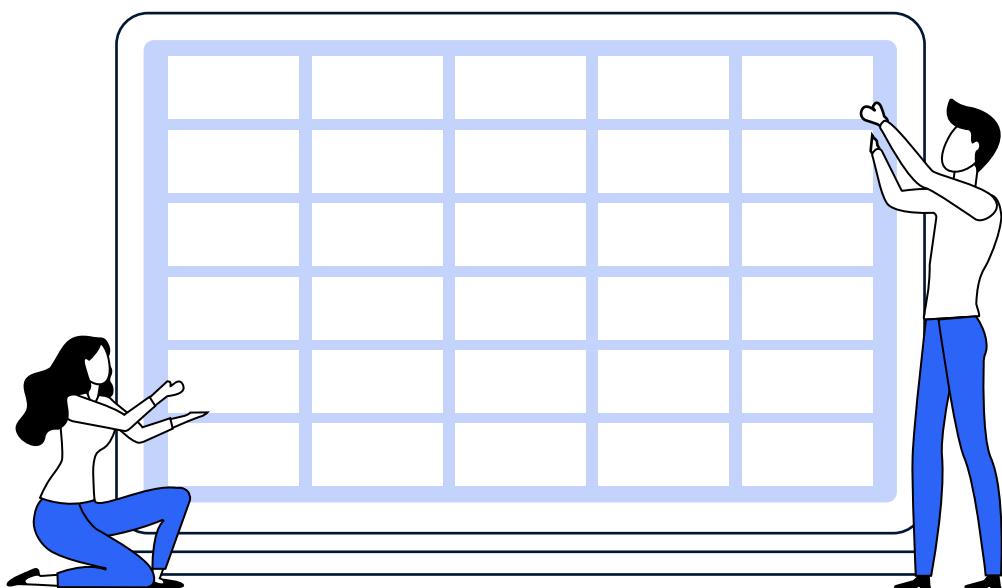


Avant la démarche d'unification de ses processus, l'entreprise ne possédait aucun pont entre la partie création et la partie gestion de projet. L'achat des matières premières, la conception des produits et leurs installations ne faisaient pas parti d'un seul et même processus, mais étaient appréhendés de façon isolée.

L'échange de la bonne information, au bon moment, était donc complexe :

- La gestion des achats de matières premières se faisait depuis l'ERP utilisé par l'entreprise. Ce dernier était interconnecté au logiciel de design utilisé pour les maquettes mais pas à la partie production, ce qui entraînait des erreurs d'inventaire.
- Les fichiers et informations clés n'étaient pas centralisés. Comme beaucoup, AD+ utilisait des tableurs Excel et la messagerie Outlook pour le suivi des commandes et la prise de rendez-vous client. Mais ces applications n'étaient pas réellement adaptées aux besoins de l'entreprise, et la communication entre chaque module était impossible.

Résultat : l'entreprise croulait sous un contenu d'informations denses et difficiles à trier.



Et, pour AD+ qui gère l'intégralité de son processus de production, cela avait des conséquences directes sur chaque étape :

- Les informations nécessaires à l'installation chez les clients n'étaient pas accessibles par les techniciens, ces derniers devaient alors envoyer un e-mail manuellement pour les obtenir perdant un temps précieux sur le terrain.
- Le manque de centralisation des données avait des conséquences directes sur la comptabilité et sur la gestion commerciale de l'entreprise : le nombre de prospects, clients et ventes totales ne pouvait être donné qu'avec approximation, rendant le développement commercial d'AD+ laborieux.

La rencontre avec l'univers Zoho

Comme beaucoup d'entreprise, AD+ avait conscience que ses processus pouvaient tirer avantage d'une meilleure centralisation. Cependant, un recensement et un diagnostic complet de ces problématiques nécessitait un investissement en temps et ressources humaines conséquent. AD+ ne pouvait pas allouer un chef de projet en interne à cette tâche, et les défis auxquels faisait face l'entreprise restèrent donc en suspens durant plusieurs mois.

Une rencontre va alors tout changer : celle du partenaire Zoho basé au Canada, Gestion BSP. Expert en transformation digitale, Gestion BSP entra en contact avec AD+ et lui présenta les nombreux bénéfices qu'un passage au digital pouvait lui apporter.

Après un dialogue rapproché, **Gestion BSP** ne s'est pas contenté de présenter la manière dont Zoho pouvait répondre à ces problématiques : il a fourni une **analyse poussée**, adaptée au secteur et aux exigences de l'entreprise.

C'est donc avec un accompagnement direct et personnalisé qu'AD+ a fait le choix d'intégrer Zoho CRM et Creator à ses processus.

Le choix de ces deux solutions est apparu comme évident : grâce à Zoho CRM, AD+ allait pouvoir couvrir l'aspect commercial et marketing de ses opérations.

Zoho Creator allait de son côté lui permettre de suivre et d'automatiser chaque étape des projets en cours. Chaque aspect des opérations de l'entreprise allait ainsi être couvert.

L'implémentation

Pour une entreprise, adopter de nouveaux procédés et intégrer de nouveaux outils n'est jamais une chose aisée. Il faut s'assurer que l'intégralité des équipes de la chaîne de production puisse non seulement se l'approprier, mais également comprendre l'intérêt personnel qu'ils percevront à utiliser la solution.

L'implémentation a donc débuté par une **formation** dispensée par **Gestion BSP** aux équipes AD+. Au-delà de l'aspect opérationnel, l'objectif était aussi de créer une culture au sein de l'entreprise, et de garantir l'intégration la plus harmonieuse possible de Zoho.

L'implémentation de Zoho a ainsi dû prendre en compte les logiciels utilisés par AD+.

Au cours de la période d'implémentation, l'entreprise utilisait en effet un ERP pour la gestion des achats des matières premières. Pour faciliter l'intégration de cet ERP aux logiciels Zoho, des ponts ont été créés entre chaque logiciel par le partenaire Gestion BSP, de manière à entretenir une cohabitation avec l'existant.

Ainsi, chaque opération effectuée sur un logiciel est automatiquement appliquée sur l'autre : l'ensemble des logiciels forme alors un **écosystème**.

Utilisation de la solution

L'intégration de Zoho à l'entreprise AD+ a été la porte d'entrée vers sa **transformation digitale**. Ce qui a caractérisé l'adoption des solutions : leur rapide prise en main, et l'étendu de leur potentiel.

“

Depuis la mise en place du module de production, nous gagnons **20h par semaine** en administration

Dany Gilbert

CEO d'AD+





Zoho CRM

En créant un dossier racine au sein du CRM, AD+ a pu établir une banque de données référant son catalogue produit et les prix pratiqués.

La création de ce dossier permis à la fois une centralisation des données techniques et des données commerciales. L'entreprise obtient désormais une estimation des coûts relatifs aux contrats (remise sur les prix, demandes d'examen des contrats, approbation des dépenses d'investissement, approbation de documents etc) à travers les formulaires de soumissions. Grâce à la centralisation des données commerciales, AD+ a facilement pu établir la liste des prix pratiqués, lui permettant de bénéficier d'un gain de temps et d'une meilleure allocation de ses ressources humaines.

Les devis sont désormais facilités, et la modification des prix plus flexible.

L'adoption du CRM a apporté une structure et une centralisation plus nette des activités commerciales. Chaque vendeur se voit ainsi attribuer un nombre de dossiers et de projets précis, et la facturation des clients est automatiquement créée à partir des informations de production.

Au delà du processus de centralisation, le CRM apporte une meilleure organisation des relations directes entre l'entreprise et les clients.

Chaque technicien d'installation se voit attribuer automatiquement des visites d'installation sur un espace personnel. Il connaît tous les éléments clés nécessaires à l'installation : type de projet, temps estimé, montant du devis...

Le technicien peut dès lors faire remonter n'importe quelle information directement depuis l'application mobile spécialement créée pour les salariés d'AD+. Cette application fabriquée depuis Zoho Creator a été pensée comme un outil de terrain à disposition des collaborateurs. La récolte et le transfert d'informations effectués sur le terrain sont donc facilités, et ce même si la connexion au réseau est coupée : l'information reste conservée au sein de l'application et s'actualise automatiquement une fois la connexion au réseau retrouvée.

Les erreurs liées à des informations trop datées ou erronées sont donc évitées.

“

Nous partons du besoin de l'entreprise, pour créer un module sur mesure qui lui permette de relever ses défis

Eddie Darac

VP Gestion BSP



Zoho Creator

Grâce à Zoho Creator, AD+ bénéficie d'une interface directe et simplifiée entre la partie production et la partie commerciale. Chaque conception effectuée sur le logiciel de design de l'entreprise est communiquée à Creator grâce à un **simple glisser-déposer**, créant ainsi un formulaire de soumission. L'ensemble des équipes obtient donc en temps réel toutes les informations nécessaires à l'exécution des tâches.

La grande force de Creator réside dans sa capacité à se moduler en fonction des processus de production spécifiques employés par une entreprise.

Dans le cas d'AD+, qui gère l'intégralité de la production dans sa propre usine, l'entreprise a ainsi pu créer différentes tâches au sein de Creator, correspondant chacune à une étape de la production : préparation de la recette de matière première, liste de débitage, montage et teinture.

Cette méthode permet à la fois de diviser chaque étape en de multiples sous-tâches, apportant structure et organisation aux process, et de s'assurer de la validation de chaque partie de la production.

Ainsi, chaque étape validée permet la création automatique de tâches pour les ouvriers. Ces derniers ont accès à la bonne information, au bon moment, directement sur les ordinateurs de l'atelier.

Les processus sont donc respectés à la lettre, garantissant sécurité, productivité et qualité.

“

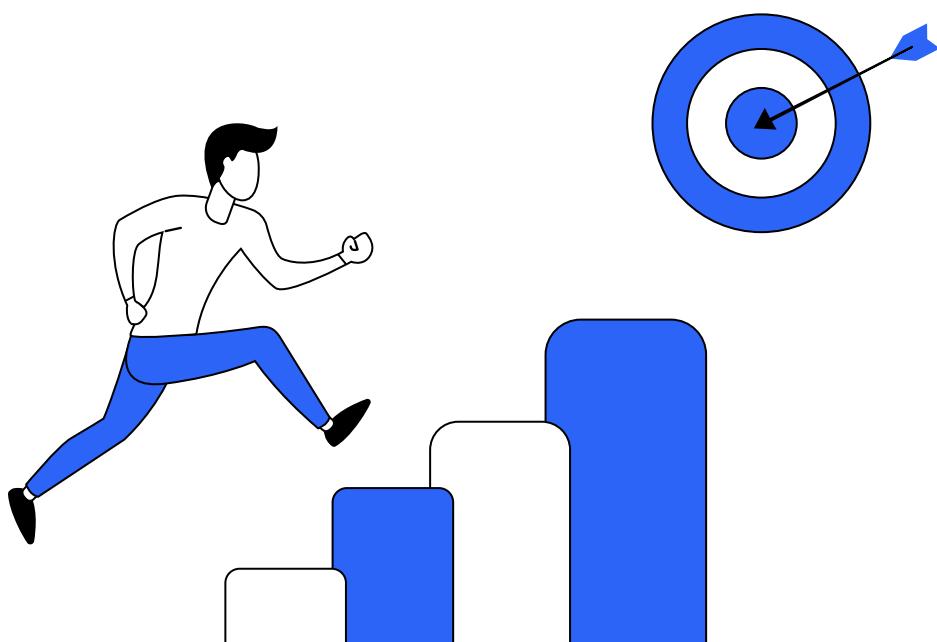
C'est très simple, à chaque fois qu'une tâche est finie, la liste des tâches s'actualise : Chaque collaborateur sait précisément ce qu'il doit faire.



Dany Gilbert

CEO d'AD+

Grâce à l'adoption et à l'interconnexion de l'outil CRM et l'outil de low code Zoho Creator, l'intégralité des aspects **techniques** et **commerciaux** d'AD+ sont désormais couverts.



Des bénéfices doubles

Digitaliser et centraliser les opérations a eu des bénéfices multiples en terme tant **quantitatifs** que **qualitatifs**.

Et ces bénéfices se sont très vite fait ressentir : dès la première année d'utilisation de Zoho Creator en 2018, l'entreprise a vu son **chiffre d'affaire augmenter de 13%**.

Depuis, c'est une croissance linéaire du chiffre d'affaire de **5%** par an que connaît AD+. Ce gain de productivité se ressent d'ailleurs au quotidien : en gagnant en moyenne **20 heures** sur leur semaine, l'entreprise et les collaborateurs peuvent se concentrer sur l'essentiel.

Faire le choix du digital a également eu des conséquences directes sur la qualification de la main d'œuvre et sur l'autonomie des ouvriers.

Utiliser une solution unique à travers l'entreprise favorise très nettement le travail collaboratif. Les 125 collaborateurs, dont les 50 postes d'usines, travaillent en contact direct et ont désormais accès aux informations en temps réel, depuis leur ordinateur ou téléphone.

Avec Creator, le processus global de la commande, en passant par la production et la livraison, est simplifié et compartimenté. L'organisation est devenue plus structurée, et les rôles de chacun sont mieux définis.

Ainsi, grâce à Zoho et à la flexibilité de ses intégrations, AD+ a non seulement pu accroître de manière linéaire son chiffre d'affaire annuel, mais aussi inscrire son entreprise et ses collaborateurs au sein d'une démarche d'amélioration continue.

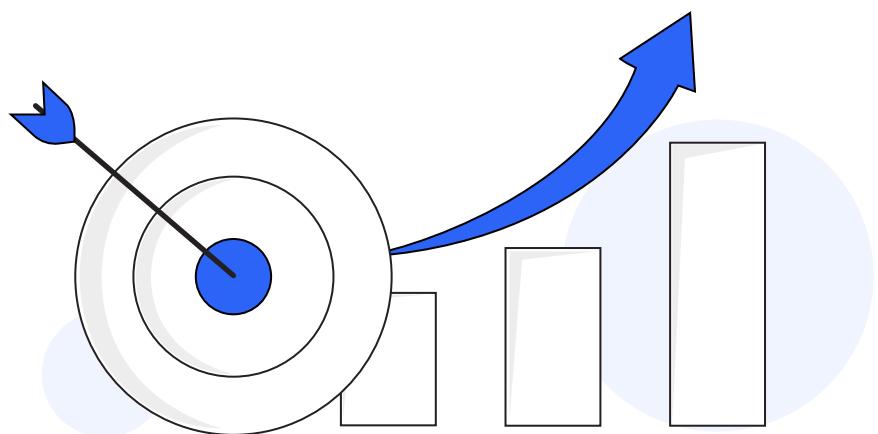
“

Depuis son implantation, Zoho Creator nous a permis **une croissance annuelle de 5%** sans faire d'embauche

Dany Gilbert

CEO d'AD+





Les prochaines étapes

Dans la continuité de sa démarche de centralisation des opérations, AD+ a pour objectif de créer un portail fournisseur afin d'automatiser l'achat des matières premières. Chaque fournisseur se verra fournir automatiquement les informations nécessaires pour que l'approvisionnement soit simplifié pour les deux parties.

En parallèle de ses activités habituelles, AD+ va utiliser Zoho Creator pour un nouveau projet de grande envergure, qui nécessitera davantage de ressources humaines et matérielles que leur projets standards.

L'accompagnement du partenaire **Gestion BSP** et la grande flexibilité de Creator seront une nouvelle fois d'une aide précieuse. AD+ pourra faire développer des modules spécifiques selon ses besoins, et les intégrer facilement à ses processus.

Et c'est là que réside la grande force de Creator : son adaptabilité à n'importe quelle échelle. Quelle que soit l'envergure des équipes et des projets, la facilité d'utilisation reste identique.