

Eutronix exploite Silicon Master pour mieux piloter une organisation en développement international



Créée en 1991, Eutronix est une société belge spécialisée dans la distribution et le service de solutions électroniques pour l'automatisation de chaînes et points de vente. La reprise par les actionnaires actuels, en 1999, fut également le point de départ d'une croissance impressionnante dans plusieurs pays. L'entreprise s'est vue obligée de partir à la recherche d'un ERP à la dimension de ses ambitions. Si le choix s'est porté sur Silicon Master, c'est non seulement pour ses riches fonctionnalités intégrées, mais aussi pour la proximité de Brainstorming.

Avec 40 employés, Eutronix réalise un chiffre d'affaires d'environ 20 millions d'euros. Les solutions 'front-office' et 'back-office' qu'offre l'entreprise couvrent de nombreux secteurs de l'activité économique : points de vente, logistique, contrôle d'accès, industrie, transports en commun, systèmes de paiement... Active dans le Benelux et en France, Eutronix a également des participations dans des sociétés en Asie et en Suisse.

Les produits distribués par Eutronix sont des marques reconnues sur le marché international : Zebra, TSC, Datacard, Datalogic, Honeywell, Star Micronics, Epson, Unitech, 4POS, HP, CardPro, Tipro, Motorola...

Tout projet s'accompagne d'un nombre de services indispensables : logistique, accompagnement de l'implémentation, configuration et déploiement du matériel, maintenance, réparation et helpdesk.

Denis Verstraeten, administrateur délégué chez Eutronix : "Eutronix compte aujourd'hui 1500 clients actifs. Si certains clients nous demandent de prendre en charge

la totalité des services, nous collaborons très souvent en partenariat avec des entreprises qui s'occupent du volet 'software' et intégration."

Manque d'évolutivité de l'ancien ERP

La solution ERP précédente d'Eutronix, basée sur Foxpro, était en soi une excellente solution, mais elle manquait d'évolutivité, selon Denis Verstraeten : "Avec la croissance que nous connaissons sur le marché international, il nous fallait un ERP qui puisse évoluer en permanence avec nous. Après la reprise par un éditeur international, nous n'avions plus suffisamment de garanties que notre ancien ERP puisse répondre à ces attentes."

Continuité, proximité et standardisation

Le choix d'une nouvelle solution ERP s'imposait donc : Eutronix désirait une solution non seulement capable de garantir la continuité vers l'avenir, mais qui soit également supportée par un partenaire informatique géographiquement proche.

8 solutions ont été soumises à une première évaluation sur base d'un cahier des charges d'une dizaine de points. Parmi elles, des solutions bien connues telles que Microsoft Dynamics NAV (Navision), Mercator, Open ERP...

La liste a ensuite été ramenée à une 'short list' de 3 candidats: Open ERP, Compeer et Silicon Master. C'est cette dernière solution qui l'a finalement emporté. Denis Verstraeten : "Silicon Master nous semblait le produit le plus fini. De plus, si certaines fonctionnalités n'étaient



“Silicon Master nous semblait le produit le plus fini. De plus, si certaines fonctionnalités n'étaient pas encore supportées, nous ressentions chez l'éditeur Silicon Brain une réelle volonté de trouver une solution.”

Denis Verstraeten, administrateur délégué, Eutronix

pas encore supportées, nous ressentions chez l'éditeur Brainstorming une réelle volonté de trouver une solution.”

Les utilisateurs, eux aussi, avaient leur mot à dire : ils appréciaient particulièrement la convivialité du produit.

Implémentation clôturée en trois mois

Un gestionnaire de projet externe fut désigné pour accompagner l'implémentation de Silicon Master - une décision dont Denis Verstraeten ne se plaint pas : “Dans un projet d'une telle envergure, il est important de ne jamais se laisser emporter par l'enthousiasme ou par les émotions. Une approche structurée et pragmatique nous a permis de clôturer l'implémentation en 3 mois à peine.”

Outil de support technique

Eutronix n'a pas hésité à exploiter les atouts de Silicon Master au maximum : le système sert aujourd'hui de support à la majorité des processus dans l'entreprise: CRM, facturation, achats, gestion de stock et gestion du service après-vente.

Aussi, tout client qui désire signaler un problème technique, peut soumettre une demande RMA via le site web. Une fois la question importée dans Silicon Master, le système génère automatiquement un numéro de ticket qui sera communiqué au client.

Un Helpdesk téléphonique est à la disposition des clients ; si de nombreuses questions peuvent être résolues en ligne ou par téléphone, certaines demandent une intervention. Eutronix dispose d'une équipe de 3 techniciens qui réalisent environ 200 interventions par an. Silicon Master sert d'outil de support pour les pannes et les interventions et permet ainsi de grandement faciliter les opérations du service technique.

La relation avec les clients: mieux piloter l'entreprise

Denis Verstraeten insiste sur l'importance d'une bonne segmentation des clients pour mieux piloter l'entreprise : “80% du chiffre d'affaires est réalisé par 20% des clients. Pour garantir la rentabilité de l'entreprise, il faut donc bien piloter les clients les plus difficiles : qui sont ceux qui sollicitent le plus notre service technique ? Pour quel type de questions ? Des informations cruciales que nous fournit Silicon Master pour mieux piloter l'entreprise et, finalement, augmenter notre rentabilité !”

Eutronix est à l'écoute en permanence des nouveaux besoins que peuvent avoir ses clients. Qu'il s'agisse de la demande d'envoi de factures par voie électronique, de différentes adresses de livraison ou de la fréquence des rappels de paiement... Silicon Master permet de tenir à jour toutes les préférences sur une fiche client unique.

Denis Verstraeten ajoute : “Nous apprécions particulièrement l'interface utilisateur conviviale de Silicon Master : des tableaux de bord personnalisés, de l'information sur le scoring financier du client, des commentaires du comptable... toute information est à portée de main.”

Conclusion

“Pour prendre les bonnes décisions, il faut pouvoir qualifier le client immédiatement sur base d'informations correctes, qu'elles soient de sources internes ou externes. C'est là où notre ERP est devenu un outil indispensable”, conclut Denis Verstraeten.

