

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Chabane Khalfoun, Gérant de CKDev

• ERP • RECYCLAGE • EXPÉRIENCE CLIENT

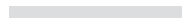


Propos recueillis auprès de Chabane Khalfoun, Gérant de CKDev.

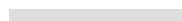
Améliorer l'expérience client grâce à un ERP dédié aux métiers de l'environnement



L'ERP : nouvelle colonne vertébrale pour Sorevo



Le confort de travail des salariés amélioré



Une meilleure relation client

CKDev

CKDev est une société d'ingénierie en informatique spécialisée dans l'édition de solutions de gestion adaptées aux métiers de l'environnement, de la collecte, du traitement et du recyclage des déchets. L'un des leaders dans son secteur, il équipe de grands comptes en France et à l'international. C'est cet éditeur que Sorevo a choisi pour ses deux centres de recyclage : Bessancourt (95) et Gennevilliers (92). Retour sur ce déploiement avec le témoignage de Chabane Khalfoun, gérant de CKDev.

Un nouveau partenaire et de nouvelles fonctionnalités

« En début d'année, Sorevo a fait le choix de changer d'ERP. En effet, l'équipe savait qu'elle pouvait aller encore plus loin dans la gestion du centre de recyclage basé à Bessancourt (95), et ce, pour offrir de nouvelles possibilités à leurs clients. C'est pourquoi nous les avons équipés de notre solution MKGT.

À travers toutes ses fonctionnalités, MKGT permet à Sorevo de gérer la totalité du centre de recyclage avec un seul outil. CRM, gestion des contrats de prestations de services, reporting, interface comptable, planification logistique, géolocalisation des chauffeurs... tout est centralisé dans l'outil. Ainsi, qu'il s'agisse d'humain (licence, permis de conduire, gestion des temps) ou de matériel (alertes techniques, gestion de la maintenance), nous avons tout mutualisé au sein de la même solution pour faire gagner du temps aux équipes. Par ailleurs, afin que les collaborateurs nomades puissent se connecter à la solution en toutes circonstances, nous avons équipé tous les appareils : ordinateurs, smartphones et tablettes. Hormis la comptabilité et la paie, toute l'activité est pilotée à partir de MKGT. »

Une réorganisation interne ...

« En centralisant tout le suivi de l'activité au sein d'un outil, nous bousculons forcément les méthodes de travail. Le parc informatique a été entièrement renouvelé pour offrir plus de confort aux salariés. Avec l'arrivée du nouvel ERP, certains collaborateurs ont vu leurs fiches de postes modifiées. Par exemple, une personne est désormais affectée à la gestion des flux.

SOREVO Environnement en quelques mots

La société française a été créée en 1984. C'est une installation classée pour la protection de l'environnement (ICPE). Les valeurs qui sont chères sont : la fiabilité, la proximité et la qualité de service.

- **Certifiée ISO 9001 – ISO 14001 & OHSAS 18001.**
- **Plus de 20 millions € de CA en 2017.**
- **Plus de 50 000 tonnes de matières premières secondaires traités par an.**

L'avis de Eric de l'Etoile

« Nous sommes fiers de collaborer avec Mr Khalfoun et son équipe. C'est une entreprise impliquée dans les problématiques environnementales et surtout à l'écoute de ses clients. Pour déployer l'ERP, CKDev a réalisé plusieurs développements sur-mesure afin de répondre au mieux à nos besoins. J'ai été agréablement surpris de l'investissement personnel et de la conscience professionnelle de Mr Khalfoun. »

Sorevo gagne en temps et en productivité en évitant la diversité des supports. Toutes les données sont ainsi normalisées et tous les collaborateurs utilisent les mêmes. Celles qui étaient originellement stockées sur les postes des collaborateurs sont aujourd'hui centralisées. Le partage de l'information facilite les reportings et les prises de décision collectives. Ceci permet de tracer et garantir la qualité des données qui sont par la suite mises à disposition des clients et fournisseurs. »

... pour une nouvelle expérience client

« L'objectif du changement d'ERP va plus loin qu'un simple gain de productivité en interne. Sorevo cherchait avant tout à améliorer l'expérience client. À travers une meilleure organisation interne, Sorevo devient plus réactif et améliore ainsi sa qualité de services.

C'est pourquoi avec Sorevo, nous avons décidé de créer un extranet dédié aux fournisseurs et clients. Ils auront ainsi accès à l'information rapidement, et ce, sans avoir à solliciter les équipes Sorevo. Historique des commandes, des factures... la traçabilité est assurée. Mieux : à leur demande, ils pourront même connaître le cycle de vie de la matière première et ainsi observer leur valorisation.

Par ailleurs il sera désormais possible de passer des commandes à Sorevo directement en ligne. Une plateforme sera disponible dans l'espace client pour faire des demandes d'interventions. Clients et fournisseurs gagneront un temps précieux. Cet espace client sera bien entendu accessible depuis un ordinateur, un smartphone ou une tablette. »

Chabane Khalfoun, Gérant de CKDev