



Customer case

Cairox

inetum.

RAW facilite la croissance et l'efficacité de CAIROX BELGIUM

CAIROX BELGIUM est l'un des principaux fournisseurs de produits et de systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation. Il propose des solutions complètes pour les projets CVC aux installateurs professionnels et aux bureaux d'études. Fondée en 1994, l'entreprise connaît depuis ses débuts une croissance constante, notamment grâce à sa forte orientation client, son expertise, son accessibilité et sa fiabilité. CAIROX BELGIUM compte aujourd'hui 180 collaborateurs, 2 grands entrepôts logistiques à Zaventem et Vilvorde, et 12 entrepôts de retrait répartis dans toute la Belgique.

Chose bien commencée est à demi achevée

La collaboration avec RAW remonte à 2003 et est devenue un partenariat stable au fil de toutes ces années. Johan De Cupere, Operations Director chez CAIROX BELGIUM : « À l'époque, nous venions d'un environnement DOS – plus précisément Cubic, qui est devenu déjà un peu de l'« archéologie industrielle ». À la base, cette dernière faisait ce qu'elle devait faire mais nous avons finalement constaté qu'elle n'était pas adaptée pour soutenir notre portefeuille de clients en pleine croissance. Nous avons cherché et trouvé une nouvelle solution avec RAW, la solution ERP d'inetum-Realdolmen. En à peine quatre mois, nous l'avons mis en œuvre dans trois pays, avec une première facture le 2 janvier, sans aucun retard sur les livraisons et les réceptions de marchandises. Une vraie prouesse. »

Facilement configurable

Les possibilités de configuration étendues et accessibles du fonctionnement standard du progiciel sont l'un des principaux avantages du choix de RAW. Jan Dhaenens, CEO de CAIROX BELGIUM, explique : « La présence locale, la sécurité des stocks, une bonne tarification, un service rapide et la flexibilité sont des facteurs importants pour soutenir notre croissance. Cette dernière est également facilitée par RAW et la possibilité offerte par le système de configuration des processus et des flux de travail par nos propres collaborateurs, de la direction au service technique, en passant par les ventes et les achats, jusqu'à l'entrepôt. En soi, l'intervention de l'IT n'est pas nécessaire. Avec un certain nombre d'utilisateurs de base, vous pouvez déjà gérer beaucoup de choses en interne afin de pouvoir travailler de manière assez simple en fonction de votre organisation et de vos utilisateurs, sans devoir mettre en place une programmation supplémentaire. »

Johan De Cupere : « Pensez, par exemple, à la mise en place de flux de commandes, au traitement des transports et aux structures tarifaires, mais aussi à la possibilité de configurer soi-même des entrepôts de retraits et nos filiales. C'est un atout, surtout en vue de l'augmentation d'échelle que nous nous visons. D'autres progiciels périphériques, comme Salesforce et Qlik Sense, peuvent aussi être pilotés efficacement à partir de RAW grâce à l'ouverture de l'infrastructure, ce qui facilite à nouveau un bon fonctionnement. »

Tarification transparente et cohérente

Pour CAIROX BELGIUM, une politique tarifaire transparente et cohérente revêt une grande importance. Grâce aux modèles de prix de RAW, la fixation des prix est centralisée et chaque entrepôt applique la même structure de prix et de remises. « La 'concurrence' mutuelle est exclue. Une fois les prix dans le système, tout se déroule automatiquement. Cela augmente la facilité d'utilisation pour nos collaborateurs et assure en même temps la transparence pour nos clients qui comptent évidemment sur un prix correct » souligne Johan De Cupere. « Nous appliquons un prix brut par défaut, qui est imprimé une fois par an dans un catalogue d'environ 1 000 pages pour les produits standard et 300 pages supplémentaires pour la climatisation. En principe, ce prix ne change pas, sauf si le marché nous l'impose. Le client bénéficie d'une réduction sur ce prix brut, qui dépend du groupe de produits et du groupe de clients auquel il appartient. Plus le chiffre d'affaires est élevé, et en fonction du secteur, il est placé dans une certaine catégorie. Des réductions (progressives) supplémentaires ou différentes sont possibles, également en fonction du groupe de produits. Nous appliquons également des réductions aux « rossignols » (articles en fin de série), ainsi qu'une réduction sur les commandes en ligne et en libre-service dans nos entrepôts de retrait. Ces réductions sont entièrement gérées via RAW. »

Traitement logistique très développé et flexible

Les ordres de vente peuvent arriver dans RAW via différents canaux : 50 % via l'e-shop (Salesforce-frontend) et les services web RAW associés, 25 % via le module d'offres et 25 % via les ventes dans les différents entrepôts de retrait par le biais de commandes au guichet ou par e-mail. RAW fait office de hub central, où les entrepôts sont gérés sur la base du type de commande. Les commandes sont automatiquement consolidées ou scindées en vue d'une préparation efficace. Les collaborateurs ne doivent pas tenir compte de l'entrepôt ou des entrepôts dans lesquels la préparation doit être effectuée. Les clients peuvent également compter sur une livraison efficace, où plusieurs transporteurs sont disponibles en fonction du client et du type d'emballage (colis ou palettes).

Extensibilité facile

« Lors de l'implémentation de nouveaux systèmes ERP, on insiste souvent sur le « travail standard » précise Jan Dhaenens. « Mais en réalité, chaque entreprise est différente. Un point fort important de RAW est la facilité d'extension des fonctionnalités. Il existe de nombreux progiciels trop rigides, soit en termes de technologie, soit en termes de fournisseur. RAW est la propriété intellectuelle d'Inetum-Realdolmen, une donnée importante dans notre collaboration. Le progiciel comprend, par défaut, un large éventail de fonctionnalités qui peuvent être facilement adaptées à notre environnement de travail spécifique. L'une des plus grandes adaptations sur mesure est le module d'offres, un module important dans notre contexte, justement parce qu'il représente un quart de nos ventes. Il s'agit souvent d'adaptations sur mesure relativement petites, qui sont cependant très importantes pour nous dans l'augmentation de l'efficacité et la maîtrise des coûts. »

« Nous commandons, par exemple, beaucoup en Chine. Grâce au multiplicateur intégré dans le réapprovisionnement, nous pouvons tenir compte de facteurs externes tels que le Nouvel An chinois, les transports de longue distance et la réduction de la production due aux restrictions anti-smog, et travailler avec une prévision de six mois au lieu de trois, par exemple. Le multiplicateur augmentera automatiquement les stocks minimums. Cela semble être une petite adaptation, mais elle est importante pour nous en ce qui concerne la disponibilité à temps du stock » ajoute Johan De Cupere.

Une autre adaptation permettant de réduire les coûts dans le traitement logistique par des transporteurs externes est la tarification par volume, qui regroupe les notes d'envoi d'un client par jour sur un seul envoi. Johan De Cupere : « Le volume de tous ces envois est additionné, ce qui facilite également le suivi, y compris en termes de facturation. Par le passé, toutes les factures étaient d'ailleurs envoyées par courrier. Aujourd'hui, 90 % de la facturation se fait par e-mail, ce qui inclut également les POD (Proof Of Delivery) des transporteurs et, si souhaité, les bons de travail – principalement à la demande de nos plus gros clients. Le principal avantage de la tarification en fonction du volume est financier, car nous ne devons payer qu'une seule fois les frais de déplacement. Comme nous transmettons les ordres de transport par voie électronique via XML, nous disposons

également d'un suivi track & trace. Dans une prochaine étape, nous voulons également mettre ces informations à disposition via le site web. »

« En outre, il y a aussi les négociations sur les suppléments de diesel. Nous avons ainsi négocié qu'un certain pourcentage des frais de transport corresponde au coût du diesel » poursuit Johan De Cupere. « Cette part est calculée via une clé de répartition et, une fois par mois, le prix du diesel est adapté dans les paramètres du système, de sorte que la tarification est calculée automatiquement. En contrôlant les frais de transport sur les factures d'achat, nous pouvons également mieux comprendre les frais de transport facturés, ce qui profite à notre position de négociation et évite des discussions interminables avec le transporteur. Ce n'est pas négligeable dans le contexte actuel de hausse des prix de l'énergie et des matières premières. »

Jan Dhaenens : « Afin d'augmenter l'efficacité de la manutention, nous travaillons aussi depuis quelques années avec un entrepôt externe chez le transporteur pour le stockage des tuyaux. Près de 110 000 pièces de trois mètres de long nécessitent non seulement un volume de stock considérable, mais leur traitement logistique était également très laborieux. En faisant livrer les tuyaux directement au transporteur et en les faisant ajouter aux commandes, nous réduisons le nombre d'opérations de cinq à deux. Cela implique également moins de dommages, moins de travail manuel et moins de blessures. »

Une extension récente est l'archivage de documents. Un simple « drag & drop » permet de lier n'importe quel fichier local, dont un mail, en annexe à une entité de RAW, avec un archivage central sur un serveur de fichiers, auquel tout le monde a accès.

Mises à niveau et nouvelles opportunités

CAIROX BELGIUM suit de près les mises à niveau logicielles disponibles chaque année et les effectue au moins tous les trois ans. Johan De Cupere : « Chaque nouvelle version de RAW apporte de nouvelles fonctionnalités et donc des opportunités supplémentaires. Nous profitons à cet égard des extensions réalisées chez d'autres clients de RAW et inversement. Pour moi, c'est logique, mais certainement pas évident, quand on regarde d'autres progiciels ERP sur le marché. »

Stabilité et efficacité

« Nous avons évolué avec RAW et progressivement utilisé les fonctionnalités que RAW nous offrait pour élargir notre portefeuille de clients. Il n'est donc pas étonnant que nos collaborateurs connaissent parfaitement le système et sachent presque à l'aveugle ce qu'ils doivent faire » conclut Johan De Cupere. « Pour nous, c'est une raison importante de maintenir le cap pris avec RAW. Cette attitude conservatrice crée de la stabilité, de l'efficacité et de la cohérence. Curieux de voir ce que l'avenir nous réserve. »

VOUS VOULEZ EN SAVOIR PLUS ?



À propos de Cairox: www.cairox.be

À propos de RAW: www.rawerp.com

À propos d'Inetum en Belgique: www.realdolmen.com