

Client dans le NORAH PLASTICS SA collimateur



Norah Plastics est une entreprise active depuis 1971 en tant que grossiste et agent pour les matières logistiques en plastique: bacs gerbables, chariots, cuves et seaux, palettes et étagères. Ses produits durables sont incontournables dans l'alimentation, mais dans bien d'autres secteurs aussi pour l'entreposage de marchandises sous quelque forme que ce soit.

Norah Plastics est un client de la première heure, à l'époque où il n'était pas encore question de Wings et où l'application DOS ADM 2000 faisait ses débuts. Dans une courte interview, Bart Van Eynde, le gérant, nous dévoile son expérience de Wings.

Bart, comment pourrions-nous brièvement présenter Norah Plastics?

«Norah Plastics est l'un des plus anciens distributeurs indépendants de produits en plastique, ce qui nous assure une grande notoriété dans le secteur. Dans la mesure où nous parlons de produits durables et pas d'articles de consommation, notre clientèle doit procéder chaque année à un renouvellement complet. Nous avons donc commencé à utiliser Wings CRM, essentiellement pour le suivi des offres et

l'organisation des mailings.»

Quelle est l'importance de l'infrastructure informatique pour vous?

«Très importante! Nous établissons près de 5.000 factures par an, dont les montants varient d'une centaine à plusieurs dizaines de milliers d'euros. La rapidité d'encodage est essentielle, mais nous devons disposer effectivement de l'historique du client, car chacun commande après quelques années ce que nous lui avons déjà livré auparavant.»

Dans quelle mesure vos collaborateurs connaissent-ils les possibilités de Wings, dans un contexte où tout évolue si vite?

«C'est difficile à dire. Selon moi, nous utilisons Wings à 50 % en général et à près de 80 % pour ce qui peut nous être utile. Je ne compte pas le CRM dans cette estimation, car nous ne l'avons installé que récemment.»

De quelle manière l'efficacité pourrait-elle encore être améliorée?

«Selon moi, cela n'est possible qu'en donnant des formations en entreprise. Mais il faut alors passer une demi-journée sur place pour voir comment nous travaillons avec Wings et comment chacun l'utilise. Une formation doit, en effet, traiter de points concrets pour nous. Si elle est trop généraliste, elle distrait les participants qui ne savent plus où ils en sont après un quart d'heure.»

Y a-t-il des choses dans Wings que vous aimeriez voir modifiées ou améliorées?

«Nous avons récemment acquis une imprimante à tickets pour l'impression automatique d'une étiquette mentionnant les coordonnées lors d'une confirmation de commande. Il a fallu un peu de temps pour que tout soit pleinement opérationnel sur tous les postes de travail. La combinaison de différentes imprimantes et du réseau n'est pas toujours évidente. Mais je dois dire que lorsque tout est bien paramétré, tout tourne... et continue de bien fonctionner.»

Comment voyez-vous le futur ?

«Nous avons récemment embauché un collaborateur de plus. De là notre besoin d'implémenter Wings CRM pour mieux suivre le côté commercial.»



WWW.NORAH.BE