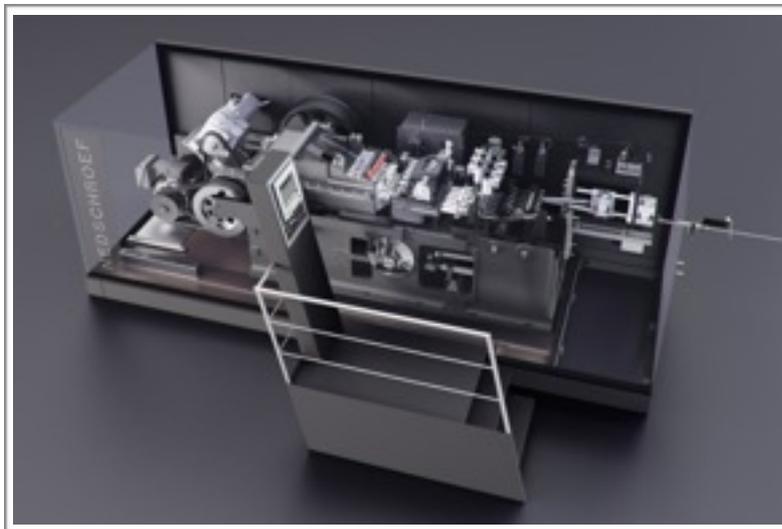


Nedschroef Machinery choisit Cloud for Customer avec TheValueChain



Nedschroef Machinery à Herentals construit des machines qui fabriquent des systèmes de fixation, essentiellement pour le secteur de la construction.

Marc Van Opstal, PDG, explique pourquoi il a choisi une implémentation de SAP Hybris Cloud for Customer avec TheValueChain.

« Toutes les offres, leur statut et la communication par e-mail qui s'y rapporte sont regroupés dans un seul système convivial. Plus simple pour les vendeurs, mieux ordonné pour la gestion. »

Forgeage à froid

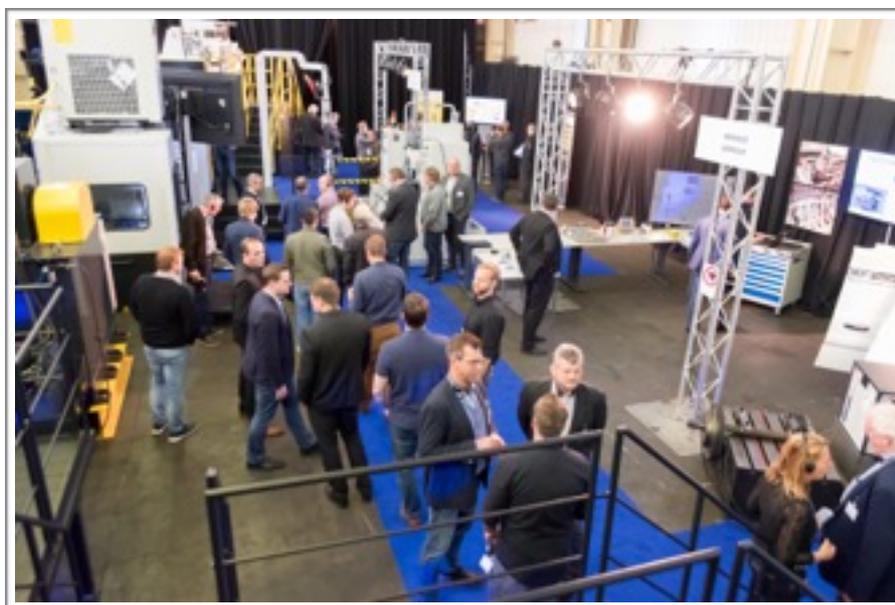
Peu de gens parlent avec autant de passion de leur entreprise que Marc Van Opstal. Il y a deux ans, il est passé de responsable financier et informatique à PDG de Nedschroef. « Nous fabriquons des machines de forgeage à froid. En clair : nos machines fabriquent notamment des vis et des boulons en fil d'acier sans les soumettre à la chaleur. Elles compriment le fil d'acier pour lui donner la forme souhaitée. »

« Vous pouvez usiner des boulons sur des tours et des fraiseuses, à la manière d'un sculpteur. Mais cela génère des déchets. Dans notre procédé, rien ne se perd. Nous faisons du modelage avec de l'acier. L'acier pur s'écoule dans la presse et vient remplir une matrice de la forme souhaitée. Un forgeron a besoin de feu car il ne peut forger l'acier à la seule force physique. Nos machines offrent une puissance de compression allant jusqu'à 800 tonnes. Elles parviennent donc à donner la forme souhaitée à l'acier sans devoir le chauffer. »



200 vis par minute

« Nos clients viennent avec des dessins du produit qu'ils souhaitent obtenir. C'est là que nos ingénieurs entrent en jeu. Nos clients proviennent essentiellement du secteur automobile. Mais nous sommes également actifs dans le secteur de la construction. Nos machines sont intéressantes uniquement pour les clients aux volumes très importants. Elles produisent jusqu'à 200 vis par minute. Il s'agit d'investissements allant de plusieurs centaines de milliers à plusieurs millions d'euros. »



Most Admirable Brand

« Seule une poignée d'entreprises dans le monde font la même chose que nous. Nous livrons chaque année 30 à 35 machines à travers le monde. L'Allemagne représente notre plus gros marché avec son importante industrie automobile. Nous avons également un centre de service à Détroit. Partout où il y a de l'industrie, nos machines sont là aussi. Depuis notre création, nous avons fabriqué plus de 2 000 machines, dont 1 400 fabriquent encore des produits aujourd'hui, bien que certaines aient déjà plus de 50 ans. »

« En Chine, nous avons obtenu la Vis d'or en 2016, une récompense de la Most Admirable Brand. Comparé au marché chinois, nous fournissons une qualité d'excellence. Leurs machines coûtent un dixième du prix des nôtres, mais la qualité, la précision, la vitesse, etc. ne sont naturellement pas comparables. On nous appelle la BMW des machines de transformation à froid. »

« Nos machines fonctionnent pendant des décennies. Certaines machines fabriquées dans les années soixante sont encore actives aujourd'hui. Le marché de l'occasion est colossal. Certaines machines changent dix fois de propriétaire. Mais cela ne nous porte pas préjudice. Nous vendons les pièces ou les machines nous reviennent pour des travaux d'entretien. La réparation ou la révision des machines anciennes représente une grande partie de nos activités. »

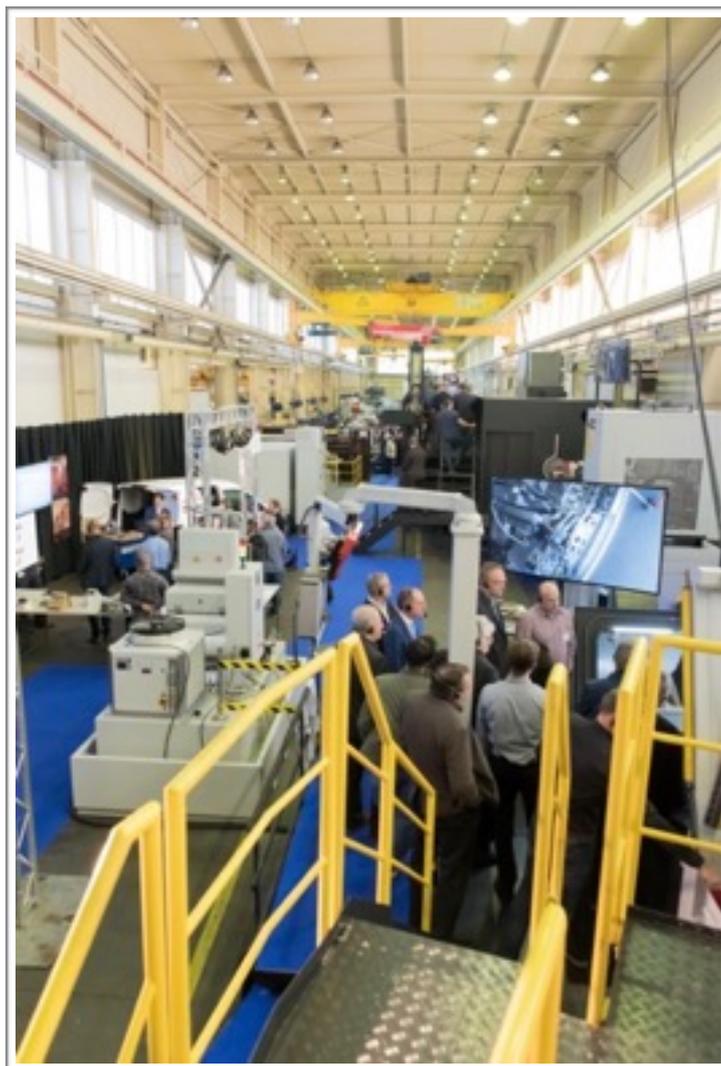
Suivi des clients et clients potentiels



130 personnes travaillent à Herentals, la moitié étant des ouvriers et l'autre moitié des cadres, essentiellement des ingénieurs. L'équipe compte six vendeurs. « Nous travaillons avec SAP. Un client apparaît dans le système ERP lorsqu'il achète une machine. Nos vendeurs travaillaient encore avec une base de données datée, polluée et incomplète. Ils avaient besoin d'un système de gestion des relations clients fournissant également des informations sur les clients potentiels. »

Présentation de Cloud for Customer

« Un système CRM traditionnel était trop imposant pour nous. Dans notre secteur de niche, nous n'avons pas des milliers de clients. Nous n'avions donc pas besoin d'un grand système intégré. Nous créons les nouveaux clients manuellement dans nos systèmes. Mais nous voulions un système ordonné qui nous permette de conserver les informations de tous les clients et clients potentiels de manière structurée. SAP Hybris Cloud for Customer (C4C) nous offre une telle vue d'ensemble, et bien plus encore. Avec C4C, nous savons quelles machines se trouvent chez quels clients et nous enregistrons toutes les informations sur les produits concurrents. Un tableau de bord simple d'utilisation nous permet de voir en un coup d'œil l'état actuel des intérêts potentiels et des offres. »



Tous les devis dans un seul système

« Nous utilisons à 99 % l'application standard. Aucune programmation n'était nécessaire, seulement de la configuration. À l'avenir, nous pouvons étendre le système ou relier C4C à notre SAP ERP. Mais cela n'est pas encore nécessaire. L'un des avantages est que toutes les offres et les différentes versions sont aujourd'hui regroupés dans un seul et même système. L'achat de nos machines n'a jamais été un achat impulsif. Il implique un long processus. C4C nous permet de suivre parfaitement le statut de l'offre et de conserver de manière structurée les informations complémentaires suites aux visites de clients. »

« Grâce au lien avec Outlook, nous retrouvons aisément l'ensemble de la communication par e-mail rattachée à chaque offre. Cela représente un avantage du fait qu'il n'est plus nécessaire d'enregistrer les informations en double. Naturellement, nous pouvons également utiliser cet outil pour envoyer des mailings à des groupes-cibles spécifiques. Comme par exemple les clients allemands qui sont récemment venus voir nos machines à l'occasion d'une journée portes ouvertes qui leur était spécialement dédiée. »

Prêt en 20 jours

« Nous attendons généralement un petit laps de temps avant de mettre nos systèmes à niveau. TheValueChain a estimé que le temps était venu, sans être importun. Lorsqu'ils nous ont proposé Cloud For Customer, j'ai tout de suite vu les avantages. Et le fait que TheValueChain utilise aussi l'application a fini de me convaincre. Beaucoup de vendeurs utilisent d'autres systèmes que ceux qu'ils vendent. Cela en affecte quelque peu la crédibilité. »

« Nous sommes ravis de la mise en œuvre. Il arrive souvent qu'un consultant senior vienne vendre le produit puis qu'un junior l'exécute. Je viens moi-même du monde du conseil, je sais donc parfaitement comment cela se passe. Mais rien de tout cela avec TheValueChain. Ce sont des experts de bout en bout. Ils ont configuré les spécifications demandées de façon simple sur place, en organisant des petits ateliers très productifs. Il nous a fallu moins de 20 jours de conseil pour être prêts. »

À PROPOS DE NEDSCHROEF

Le groupe Nedschroef, dont le siège est établi dans la ville néerlandaise d'Helmond, est le plus grand fabricant de boulons et d'écrous destinés à l'industrie des camions et voitures particulières en Europe. Son histoire remonte à 1894, alors que l'entreprise fabriquait des rivets pour la construction navale.

Nedschroef Machinery, établi à Herentals, est une filiale qui se concentre sur le développement et la fabrication d'outils et machines-outils destinés à la production de systèmes de fixation en métal, comme par exemple des boulons et des écrous. L'entreprise a des clients aux quatre coins du monde. Nedschroef Machinery est un peu un « franc-tireur » dans le groupe et livre parfois des machines à des concurrents de Nedschroef par exemple.

Au sein de la Nedschroef Academy, l'entreprise dispense des cours sur la transformation à froid. « Le forgeage à froid est un métier artisanal qui demande de longues années de pratique. Même les spécialistes universitaires de science des matériaux savent à peine en quoi consiste ce procédé de transformation. C'est la raison pour laquelle nous avons commencé à proposer des formations au sein de notre propre Academy. »



TheValueChain HQ
Satenrozen 10
2550 Kontich
Belgium
T: +32 3 844 26 05
info@thevaluechain.be