

Depairon

UNE BLANCHISSERIE INDUSTRIELLE ÉVOLUTIVE

- Plus de 50.000 vêtements de travail entretenus chaque semaine
- 140 personnes au service de la clientèle
- Un « extranet » pour simplifier la vie des clients

Signature ???

Les entreprises « start-up » sont loin d'être les seules à tirer profit des possibilités offertes par Internet. La société familiale Depairon, blanchisserie industrielle bien établie dans le paysage économique verviétois, avec 140 travailleurs, l'illustre parfaitement. Depuis 4 générations, chez Depairon, le développement de l'entreprise est centré sur la satisfaction de la clientèle, ce qui implique d'abord de bien connaître les attentes des clients mais aussi de se doter des outils adéquats pour bien communiquer et bien servir la clientèle. Cette société a été parmi les précurseurs dans sa région à utiliser Internet pour attirer de nouveaux clients, mais surtout pour renforcer le service vers les clients existants. Véronique Lorenzen, Chef de projet

« Internet » : « Dans le cadre de notre approche d'écoute des clients, nous avons noté le souhait de disposer en temps réel d'informations sur le suivi du traitement des vêtements déposés à la blanchisserie. Au lieu de communiquer par téléphone, nous avons souhaité simplifier la vie des clients en leur permettant, via la connexion à leur compte, de consulter directement sur Internet la liste des vêtements sales déposés par chaque travailleur et savoir quand ceux-ci pourront être réutilisés. Ce service a été très apprécié entre autres par les équipes de nuit de TNT à Bierset, qui peuvent ainsi suivre leurs vêtements 24h/24. Il permet aussi d'éviter aux clients des surstocks de vêtements, mais aussi parfois de repérer des « disparitions » d'articles chez eux. Nous proposons aussi à chaque client d'accéder en ligne à son

propre catalogue personnalisé, où il peut consulter et commander, à ses conditions, les gammes d'articles de protection qu'il a sélectionnées contractuellement parmi les 20.000 références proposées ».

Concrètement, l'entreprise a investi dans un « extranet » développé par une société spécialisée, mais aussi dans un système de marquage via des code-barres identifiant chaque vêtement avec ses principales caractéristiques et des puces placées sur chaque cintre, couplé à des scanners placés aux étapes clés du processus, de manière à permettre au client de suivre chaque vêtement.

Des évolutions importantes sont prévues à moyen terme afin de permettre au client d'indiquer lui-même en ligne des demandes d'intervention (ex : raccourcir un vêtement, remplacer un vêtement,...) et aux commerciaux, via un PDA et une connexion Internet mobile, de fournir, où qu'ils soient, des informations en temps réel aux clients.



“ NOUS NE SOUHAITONS PAS DEVENIR LE PLUS GROS LOUEUR DE LINGE, MAIS FIGURER AU TOP DES MEILLEURS. NOUS VOULONS ÊTRE UNIQUE PAR NOS SERVICES, PAR NOTRE ORGANISATION INTERNE, PAR NOTRE LOGISTIQUE ET PAR LA CRÉATIVITÉ DE NOS COLLABORATEURS.

René Depairon : « Nous devons être une entreprise au service de nos clients, une entreprise qui écoute, s'interroge, s'adapte, simplifie et communique ».