

# Success Story

## Industrie Peugeot Azur



PEUGEOT

Solutions installées

**Therefore**

**Iris Power Scan**

**Planet Press**

Le concessionnaire automobile Peugeot Azur, exerce toutes les activités classiques d'une concession: vente de véhicules neufs (VN), de véhicules d'occasion (VO), après-vente (AV), et pièces de rechange (PR). Cette concession couvre tout le bassin des Alpes- Maritimes (06). L'ensemble emploie 285 personnes et a réalisé un chiffre d'affaires de 161 millions d'euros en 2010. L'après-vente représente dans ce total 14 millions d'euros (110 000 heures d'atelier), et les pièces de rechange 23 millions d'euros. Des activités qui génèrent des centaines de documents chaque jour, dont le flux et le volume imprimé font l'objet de la plus grande attention de la part de la direction de Peugeot Azur.

### Optimisation des impressions

Canon, fournisseur historique de Peugeot Azur pour les multifonctions, a mis en place la solution logicielle de gestion des fichiers d'impression Planet Press, pour transformer l'impression des journaux de gestion du matin, en envoi par e-mails des fichiers correspondants, à chaque personne concernée, ce qui a permis de réduire considérablement le volume et donc les coûts d'impression.

La réflexion s'est ensuite développée au sein de l'entreprise pour étendre cette solution à la gestion d'autres documents, dans le but de pouvoir imprimer uniquement sur du papier A4 quand cela est possible, et d'abandonner les imprimantes matricielles très coûteuses à l'entreprise.

### Gestion des dossiers après-vente

Avant l'intervention de Canon, les dossiers après-vente étaient rangés sur site sous format papier dans des placards, et leur accès était limité. Cela engendrait un manque de réactivité vis-à-vis des clients et une perte de temps lors de la recherche des dossiers.

Aujourd'hui, tous les dossiers après-vente sont numérisés par les assistances grâce à des petits scanners bureautiques et classés de façon automatique. Therefore, la solution de Gestion Electronique de Documents

**« Il y avait un gros besoin, car le volume de dossiers entraînait une grande perte de temps de recherche, et les secrétaires étaient sans cesse sollicitées »** proposée par Canon assure et leur archivage afin que les conseillers commerciaux et les chefs d'équipe puissent y accéder rapidement, de n'importe où et

selon plusieurs critères de recherche. *« On a aujourd'hui une traçabilité des dossiers, même s'il y a eu des interventions sur différents sites, ce que l'on avait pas avant, et ce qui nous permet de mieux aborder le client »* Patrick Pieracci, Responsable du service Après-vente.

### Traitement des dossiers RH

Peugeot Azur souhaitait assurer la pérennité et la sécurité des dossiers Ressources Humaines. En tout, 285 dossiers de 100 à 200 pages chacun ont été numérisés. Grâce à Iris PowerScan, tous les documents ont

### Contacts Canon

**Chef Produit**

Nicolas Malen

01.41.99.77.80

nicolas\_malen@cf.canon.fr

**Accord client pour**

communication en interne

communication en externe

**Canon**

été classés par rubrique (Etat civil / Courrier / Contrats / etc.), indexés automatiquement pour les retrouver plus facilement, et archivés dans Therefore. Ces solutions, mises en place par Canon, facilitent l'accès direct aux dossiers salariés et améliorent le service apporté aux employés grâce à des réponses plus rapides aux requêtes.

### Amélioration du traitement des réclamations clients

Peugeot Azur avait pour habitude de recevoir les réclamations client de toutes sources et sur tous les sites : fax, e-mail, téléphone,

courrier. Les réclamations étaient traitées sous format Excel avec des fiches papiers qui y étaient transposés. Il n'y avait aucune traçabilité, ni de suivi client et les employés passaient beaucoup de temps à remplir les fiches et les tableaux. Aujourd'hui,

toutes les réclamations clients sont traitées électroniquement de manière homogène et centralisée, puis envoyées via le workflow en place aux chefs de services concernés. Le workflow permet de centraliser toutes les demandes arrivant sur les 7 sites, quel que soit leurs formats. La GED Therefore permet aux chefs de services d'accéder rapidement aux réclamations et un système de rappel très utile a été installé afin d'assurer la réactivité et un service client optimal.

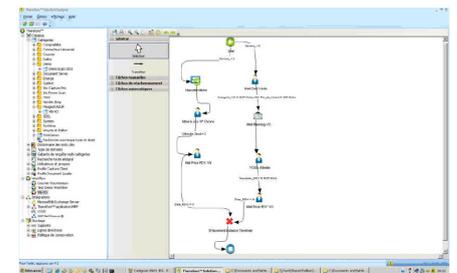
### Archivage des dossiers VN/VO

Avant la mise en place de la solution de gestion documentaire Therefore, les dossiers VN/VO circulaient via des navettes entre les différents sites. Un ordre d'achat passé le matin était envoyé en navette sur le site principal pour être traité, puis de nouveau

renvoyé sur le site de la commande initiale. Aujourd'hui, les documents papiers qui circulaient par navette entre les différents sites sont dématérialisés puis traités au fil de l'eau via un workflow. Il n'y a donc plus de circulation de documents papiers, plus d'erreurs d'attribution de dossiers a de mauvais sites et la gestion est beaucoup plus rapide et flexible.

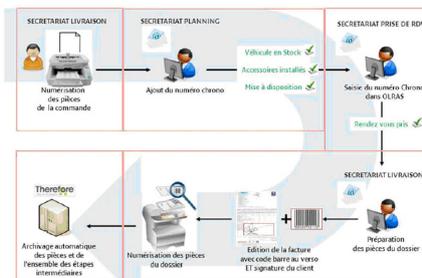
« *C'est quand on recherche un ancien dossier non scanné que l'on se rend compte des bénéfices de Therefore.* » Aurelien Cabasset, adjoint DAF.

« *Pour nous c'est un gain de temps et de flexibilité, sur tout sur le traitement global, mais aussi dans la recherche.* » D.Morainville



« *Nous avons gagné jusqu'à 4 jours de traitement des commandes* » D.Morainville.

« Notre contrat de services avec Canon prévoit des interventions à distance, ou sur place selon les nécessités. Les spécialistes de Canon peuvent ainsi prendre la main à distance pour de petites modifications, ou venir dans nos bureaux pour un changement de logo par exemple. Cela s'est produit justement quand Peugeot a abandonné la certification ISO, et a choisi une nouvelle identification visuelle avec la modification de la police », explique encore David Morainville. Qui ajoute : « A l'usage, je peux vous dire que le système est fiable et rentable. Grâce à la refonte complète de notre organisation documentaire, nous économisons 20 000 euros par an. »



« *La gestion des réclamations client a été d'une grande amélioration dont nous sommes fiers. Cela nous permet d'être plus réactifs et plus pertinents dans nos réponses.* » Mr Schmidt.