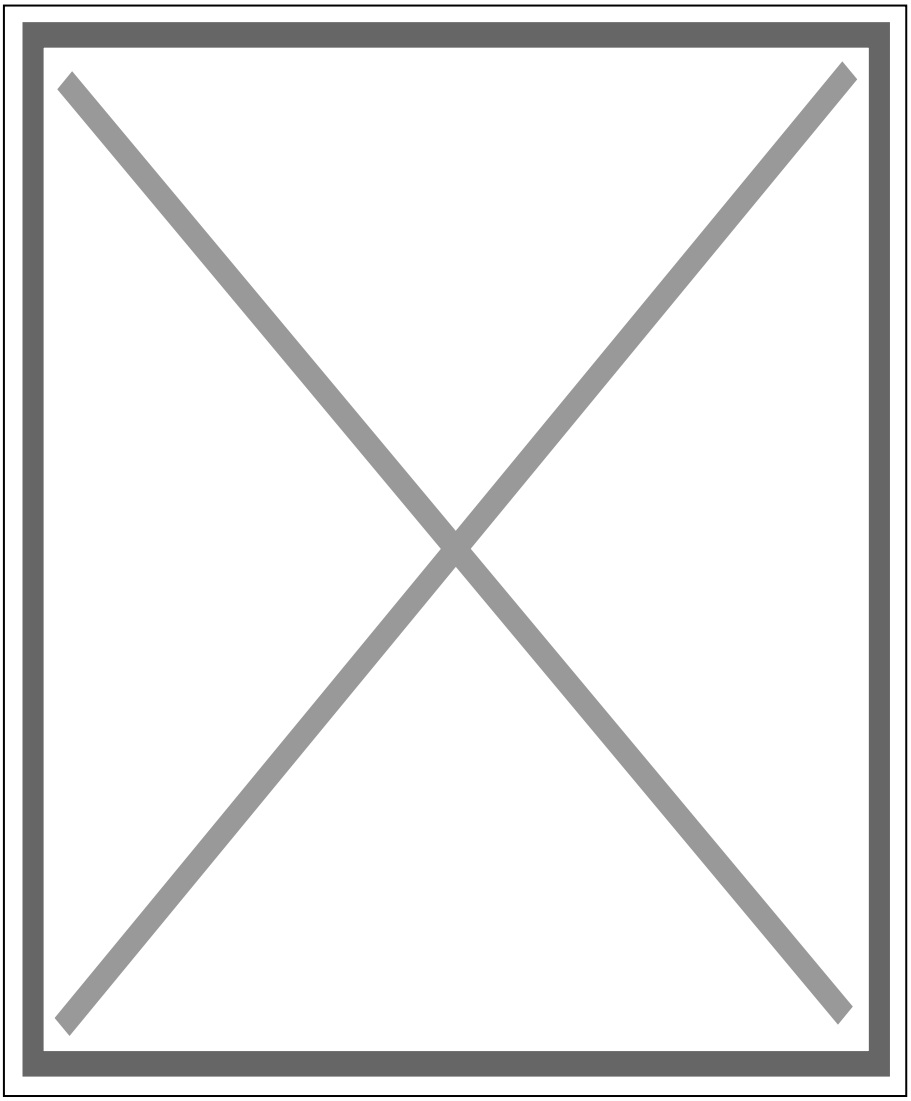
juin 2021

North Ways

Réactivité et efficacité sur toute la ligne

Le nouveau site internet de North Ways a été conçu comme un outil au service des distributeurs, leur permettant de transmettre leurs commandes directement au centre logistique de l'entreprise et de bénéficier d'un accès immédiat à de nombreuses informations techniques et commerciales.



Depuis le début du mois d'avril, la marque North Ways, spécialisée dans l'équipement de protection individuelle (vêtements de travail, chaussures de sécurité et accessoires), ouvre à ses distributeurs un nouvel outil digital qui remplit toutes les fonctions commerciales et informatives demandées par le commerce actuel.

Son nouveau site internet propose aux clients en compte différents services destinés à simplifier leur travail au quotidien et à leur faire gagner en réactivité, tant au niveau du passage des commandes que de l'accès immédiat à des documents commerciaux (bons de commande, confirmations de commandes, factures, bons de livraison...) ou informatifs (fiches descriptives, catalogue en ligne...). « *Le volume d'affaires de North Ways croît constamment. Nous avons terminé 2020 sur des progressions à deux chiffres et 2021 a démarré très fort, malgré la Covid-19. Nous nous devions d'avoir un outil qui nous permette de gagner en efficacité* » explique Yvan Darbon, directeur commercial.

Disponibilité des produits

Pensé pour le distributeur, cet outil digital s'appuie un nouvel ERP mis en place en juin 2020, clé de voûte du système d'information de l'entreprise de Colomiers (31) . « *Ce site étant relié à notre ERP, tout le monde, en back ou en front office, qu'il s'agisse de notre force commerciale ou des équipes de nos clients revendeurs, a désormais accès à la même information* » ajoute Thomas Roux, directeur administratif et financier.

S’adaptant aux organisations des distributeurs, la marque donne désormais à ces derniers la possibilité de passer des commandes par différents moyens : via l’EDI ; en contactant l’une de ses cinq assistantes commerciales ; à travers le site en saisissant le nom ou la référence de l’article ou encore en important un fichier excel. Mais ce n’est pas tout. Parallèlement, le client peut obtenir en ligne des informations précises sur la disponibilité de ses produits commandés. « *Nous sommes aujourd’hui capables de lui dire si on peut livrer tout de suite, si la commande est partiellement disponible et à quelle date il sera possible d’expédier l’autre partie. Le revendeur peut ainsi donner rapidement une information très précise à son client et cadencer ses livraisons.* »

Selon la politique commerciale des clients, l’intégralité du catalogue avec 4 000 références peut être mis à disposition ou l’accès être limité à un référencement fermé. Parmi les autres fonctionnalités, nous pouvons citer l’enregistrement de commandes types et l’établissement de devis. Par ailleurs, ce site n’étant accessible qu’aux distributeurs ayant créé un compte, leurs conditions commerciales sont automatiquement intégrées. Les clients peuvent également affecter des livraisons à des magasins en particulier s’ils sont multisites.

Au-delà du gain de temps généré dans la prise de commandes, n’effectuer qu’une seule saisie limite le risque d’erreurs, un atout plutôt appréciable sur le vêtement de travail qui se conjugue en multiples références, couleurs, tailles... Et plus question de perdre du temps à rechercher un bon de commande, un devis, de demander le duplicata d’une facture égarée : tout l’historique lié à la commande est accessible.

Parmi les autres atouts du site, l’utilisateur a la possibilité de télécharger la fiche technique du produit avec ses caractéristiques essentielles. Cette dernière doit prochainement être enrichie d’informations racontant davantage l’histoire du produit, c’est-à-dire le choix des matières utilisées, leurs avantages... Des silhouettes complémentaires au produit commandé sont également proposées, un point qui va également être amélioré. Les différents services, par exemple les solutions merchandising ou la personnalisation (broderie, sérigraphie, transfert), ne sont pas oubliés. « *En tant que spécialiste, nous essayons aussi d’informer les clients et consommateurs finaux sur les normes. Ces normes sont présentes dans le comparateur de produits pour les aider dans leurs choix.* »

Transmission directe

La commande effectuée sur le site internet est directement transmise au centre logistique de Colomiers, sauf si le client a fait des commentaires au moment de valider le panier, comme par exemple une demande de personnalisation qui nécessite alors une intervention de l’ADV. Réceptionnées 7j/7 et 24h/24, les commandes peuvent être traitées immédiatement dès que la première équipe de préparation prend son service, sachant qu’une commande arrivée avant midi est expédiée le jour même. « *Dès que la première équipe du service logistique arrive, elle peut traiter les commandes web transmises pendant le week-end ou la nuit, avant de prendre en compte les commandes traitées par les ADV. Nous gagnons en efficacité logistique.* » L’intérêt est particulièrement manifeste pour les clients des Dom Tom et de l’export qui n’ont plus besoin de décaler l’envoi de leurs commandes pour tomber sur les créneaux horaires de la métropole. Alors que l’entreprise vient d’intégrer une responsable export avec la volonté de d’accélérer le mouvement engagé deux ans plus tôt pour propulser la marque hors des frontières nationales, ce site, qui va être traduit en plusieurs langues, se révèle aussi comme un outil de conquête.

Une ADV enrichie

Si, sur le terrain, les sept commerciaux exclusifs sont en mesure de saisir directement avec leur client la commande et de la transmettre directement, ce site doit surtout permettre, à terme, de décharger les ADV des tâches administratives. « *Nous voulons positionner notre service d’administration des ventes sur des missions plus axées sur le commerce, avec de la prospection, des relances téléphoniques lors d’opérations ponctuelles, etc. Le temps gagné va nous permettre de faire évoluer le rôle des assistantes commerciales en un métier tourné vers l’accompagnement du client* » se félicite Yvan Darbon.

Lancé il y a quelques semaines, cet outil internet est en train de monter en puissance avec l'appui des clients qui sont sollicités pour faire part de leurs suggestions d'évolution. « *Nous sommes dans l'amélioration continue* » confirme Thomas Roux. Déjà, côté produits, l'entreprise annonce que toutes les nouveautés comme les gants entre autres, actuellement proposées uniquement en précommande, seront prochainement mises en ligne.

Agnès Richard