

Témoignage Client

Sage X3 unifie et renforce le SI de Conforama Suisse

L'enseigne a choisi l'ERP de Sage pour sa prise d'autonomie vis-à-vis de son ancienne maison-mère française.

“À ma connaissance, nous sommes le plus gros utilisateur de Sage X3 dans l'univers de la distribution.”

Alexandre Colot,

Directeur des Opérations et co-Directeur Général,
Conforama Suisse



En 2020, une opération capitalistique a détaché la branche helvétique du groupe français. Il a fallu doter le réseau de 22 points de vente d'une organisation totalement déconnectée du système d'information Groupe.



En moins de 18 mois, l'enseigne a réussi à constituer autour de l'ERP Sage X3 un système d'information performant et surtout cohérent avec la stratégie de l'entreprise, désireuse de développer l'omnicanalité et de maximiser l'expérience client des visiteurs.



Sage X3 apporte à la fois la puissance de traitement pour le pilotage des finances et des données produits et une ergonomie appréciée des 180 utilisateurs. Par ailleurs, l'ouverture de la plateforme facilite l'interopérabilité avec les applications métiers, comme celle qui automatise la gestion du site marchand, celle qui opère le fonctionnement de l'entrepôt général ou celle qui gère les ventes dans les magasins.

Sage

Entreprise
Conforama Suisse

Localisation
Morges, Suisse

Secteur d'activité
Commerce

Solutions
Sage X3
Sage Enterprise Intelligence
Sage XRT Solutions

Partenaire Sage
Flowline Intégration

Conforama
SUISSE

À propos de Conforama Suisse

Conforama Suisse est une entreprise spécialisée dans la vente au détail de meubles, d'électroménagers et d'articles de décoration pour la maison.



“Avec sa vingtaine de magasins, Conforama Suisse couvre l’ensemble du territoire. Chacun ici apprécie notre offre moderne et accessible.”

Alexandre Colot,

Directeur des Opérations et co-Directeur Général,
Conforama Suisse

S’inventer un destin autonome

L’enseigne Conforama est présente en Suisse depuis plus de 40 ans. Elle compte actuellement une vingtaine de magasins, répartis dans tout le pays, et 1 dépôt. Depuis 2020 et sa reprise par un investisseur, la branche helvétique mène une existence indépendante de la partie française.

En 2023, nouveau changement d’actionnaire, avec l’intégration au groupe autrichien XXXLutz, qui exploite en France les chaînes But et... Conforama, à travers la holding Mobilux. Une nouvelle page est en train de s’écrire...

Relancer une dynamique de croissance

Conforama Suisse emploie un millier de collaborateurs, dont 120 au siège à Morges, à proximité de Lausanne. L’entreprise réalise un chiffre d’affaires de l’ordre de 500 millions de francs suisses.

Chaque magasin développe 5 à 6 000 mètres carrés de surface de vente. Une surface de taille analogue est consacrée aux réserves. L’aménagement de la maison est le fil conducteur d’une offre pratique et dans l’air du temps.



Un système d'information dédié à la qualité de l'expérience client.

Étoffer résolument la stratégie digitale

Alexandre Colot est pour quelques semaines encore le Directeur Général de Conforama Suisse. « Issu de PowerData, le groupe du repreneur Dan Mamane, j'ai pris la Direction Informatique de l'entreprise. J'en suis devenu le co-Directeur Général une fois le système d'information indépendant sur les rails ».

Inspirée par l'expérience réussie de PowerData dans la vente en ligne, la nouvelle équipe développe le canal Web. « À côté de l'ouverture de nouvelles succursales, Internet porte notre développement, induisant des ventes additionnelles et du trafic dans nos magasins ».

Engager la refonte informatique à marche forcée

Ingénieur en microtechnique et spécialiste des robots, Alexandre Colot a dans une première vie accompagné le Qatar pour révolutionner le secteur des courses de dromadaires. « J'ai conçu une gamme de robots jockeys, qui animent encore aujourd'hui cet univers de passionnés ».

À l'été 2020, au moment de la scission avec la France, il a fallu très vite bâtir un système d'information indépendant. « Nous avons travaillé à marche forcée pour disposer fin 2021 d'une gestion autonome et surtout parfaitement conforme à ce que nous voulions faire ».

Constituer un modèle en masterdata

Au moment de la scission avec la France, une page blanche est à écrire. « Nous n'avions pas d'équipe informatique à proprement parler, pas de licence et un ERP vieux de 25 ans développé en interne ».

La stratégie retenue est de constituer un système d'information organisé autour d'un ERP centralisateur, Sage X3, et des solutions métier dédiées aux fonctions critiques, comme les ventes en ligne ou la gestion de l'entrepôt. « C'est ce que l'on appelle un modèle de masterdata, ou chaque système est maître des données qu'il traite et les pousse vers les autres systèmes ».



“Nous sommes partis d’une page blanche en associant un maximum de salariés. Le projet informatique est vite devenu un défi d’entreprise !”

Alexandre Colot,

Directeur des Opérations et co-Directeur Général,
Conforama Suisse

Unifier le système d’information

Le projet est lancé avec Flowline Intégration en juillet 2020. « Nous avons mis Sage X3 en production le 1^{er} janvier 2021, pour la gestion financière et la gestion du catalogue produits, c’est-à-dire la constitution automatisée de l’assortiment magasin par magasin ».

Le premier magasin est connecté en juillet 2021. Le deuxième en septembre. « Nous avons ensuite enchaîné, à raison de 2 points de vente chaque lundi soir. Le flux de données était lancé et contrôlé dans la nuit. Le mardi matin, les 2 magasins étaient intégrés au système d’information central ». Début novembre, le déploiement était terminé. Conforama était passé d’un système à 22 ERP à une configuration avec un ERP unique et commun à tous les points de vente.

Renforcer la communauté autour du nouveau projet

La fluidité du déploiement et la réussite du projet dans un calendrier contraint ne sont pas ce que retient d’abord Alexandre Colot. « L’entrée du réseau dans un environnement stable et moderne constitue un projet avant tout humain. Beaucoup de promesses avaient été faites auparavant aux équipes et pas toujours tenues ».

Cette fois-ci, l’aventure a embarqué tout le monde et atteint les objectifs affichés. « Nous avons animé beaucoup d’ateliers avec les métiers. Il s’agit vraiment d’un projet dans lequel chacun peut se reconnaître. Cette mobilisation collective a plus largement porté la réinvention de l’entreprise, devenue autonome et 100 % responsable de sa performance ».



Au cœur des enjeux de la décarbonation du transport aérien.

S'appuyer sur un partenaire engagé

Techniquement, le défi à relever est lié au volume de références et de transactions à traiter. « 10 serveurs sont mobilisés pour prendre en charge les milliers de transactions par jour. Quelques heures chaque nuit sont nécessaires pour analyser la performance et la retraiter dans la granularité la plus fine : par famille de produit, par magasin ou par canal de vente ».

L'engagement de Flowline est bien sûr un levier important de succès. « Il s'agit d'un partenaire qui peut agir à une échelle étendue. Nous avons bénéficié dans les phases les plus critiques d'une équipe de consultants vraiment étoffée. Avec la capacité de conduire des analyses mais surtout de mettre les mains dans le cambouis ! »

Épouser les contours stratégiques de l'entreprise

La centralisation et l'unification du système d'information constituent une pièce majeure dans la stratégie de l'entreprise. « L'expérience client ressort fortement gagnante d'une approche au service de l'omnicanalité. Chaque terminal de chaque magasin accède à 100 % de l'information concernant chaque client. La gestion de la fidélité, des bons cadeaux et de l'historique des achats est simple et immédiate ».

Conforama Suisse a choisi d'exploiter son ERP dans le Cloud. « C'est un atout pour la scalabilité, par exemple pour disposer d'un surcroît de puissance au moment du Black Friday. Mais c'est aussi ce qui nous permet de disposer d'un environnement répliqué pour continuer à apporter des innovations à notre système d'information préalablement testées en situation réaliste ».

Mettre en œuvre un environnement Sage cohérent

Trois ans plus tard, le retour d'expérience est très positif. Concernant la stratégie de déploiement, Alexandre Colot se félicite de la cadence imprimée au projet. « Je crois profondément que les projets qui traînent en longueur finissent par ne plus être efficaces. Mettre tout le monde en mode agile a beaucoup compté dans le résultat. Nous sommes fiers d'avoir pu entraîner chacun sans jamais avoir interrompu l'activité au sein des magasins ».

Côté environnement Sage, même satisfaction. « Les utilisateurs apprécient le temps réel et l'ergonomie très lisible de l'interface graphique de Sage X3. Par ailleurs, nous avons étendu notre chaîne de valeur financière. Sage Enterprise Intelligence tire des analyses précieuses des données centralisées au sein de l'ERP et nourrit le contrôle de gestion. Tandis que Sage XRT Solutions sécurise les flux bancaires et optimise la trésorerie.



“L’entreprise s’est mise très vite et durablement en mouvement. C’est vrai pour le digital mais c’est aussi le cas pour la réduction de notre empreinte carbone.”

Alexandre Colot,

Directeur des Opérations et co-Directeur Général,
Conforama Suisse

Associer les clients et les salariés à la lutte contre le dérèglement climatique

À côté de la transformation digitale, la transformation environnementale est également à porter à l’actif de la nouvelle équipe à la tête de Conforama Suisse. « La moitié de notre chiffre d’affaires induit une livraison à domicile. Nous avons beaucoup travaillé sur l’optimisation des tournées, avec du digital bien sûr ».

L’usage de cartons recyclés, la production d’énergie solaire grâce aux toits des magasins, le passage à un éclairage led et une régulation des températures dans le sens de la sobriété complètent la démarche vertueuse. « Nous nous efforçons aussi d’associer nos clients. Par exemple, nous proposons une remise sur les frais de livraison s’ils acceptent de la souplesse dans les horaires. Cela nous permet de rationaliser encore les tournées ».



Sage



© Sage 2023 Tout droit réservé. Société par Actions Simplifiée au capital de 6 750 000 € - Siège social : 10 place de Belgique, 92250 La Garenne Colombes - 313 966 129 RCS Nanterre - Les informations contenues dans ce document peuvent faire l'objet de modifications sans notification préalable.

Témoignage réalisé en juin 2023.