

” PIM-PME - CHARLES-HERVÉ RICOUR

POUVEZ-VOUS PRÉSENTER PIM-PME ET NOUS EXPLIQUER VOTRE RÔLE DANS L'ORGANISATION ?

Il y a 8 ans, j'ai lancé la société PIM-PME afin de répondre à la demande des entreprises pour personnaliser leur logiciel de gestion, quel que soit leur secteur d'activité. Cette création d'entreprise fait suite à une expérience personnelle dans ma précédente entreprise.

Je m'étais rendu compte que tous mes sous-traitants (agenceurs, peintres, menuisiers, etc.) étaient mal équipés. Ils avaient besoin d'un revendeur compétent qui puisse adapter un logiciel à leurs réels besoins.

À l'époque, j'ai commencé à personnaliser le logiciel Batigest pour mes sous-traitants. Rapidement, nous étions devenus plus compétents que les revendeurs existants sur ce produit. Ils installaient le logiciel, point. Ils n'essayaient pas de comprendre le métier des entreprises de mon secteur et n'allaient pas plus loin. **J'ai su apporter le petit plus d'adaptation et de compréhension pour que le logiciel devienne le bras droit de l'entreprise.** Le nombre de demandes a augmenté en peu de temps et tout est parti très vite. J'ai créé PIM-PME et je me suis entouré d'une équipe particulière. **Le principe dans notre équipe est d'avoir des développeurs qui soient aussi hotliners, et cette configuration est assez rare sur notre marché.**

SUR LE MARCHÉ DE LA DISTRIBUTION INFORMATIQUE, QU'EST-CE QUI DISTINGUE PIM-PME, QUELLES SONT VOS PARTICULARITÉS ?

La première distinction, c'est que nous ne faisons pas d'infrastructure, **nous sommes des spécialistes du logiciel.** Donc, j'affecte 99% de mes ressources à comprendre le soft que l'on met en place, ce qui est une grosse différence par rapport à d'autres sociétés de services avec des personnes qui sont moins spécialisées.

Mon équipe est totalement dédiée aux logiciels. Notre objectif c'est de connaître parfaitement Codial pour connaître ses avantages et ses inconvénients et trouver des solutions pour répondre aux contraintes de nos sociétés clientes.

La deuxième distinction, c'est que **nous sommes conscients qu'il n'y a pas deux clients identiques. Chacun a ses propres besoins.** Codial nous apporte une force de personnalisation qui permet de répondre aux besoins de chacun. Nous avons donc choisi de mettre l'accent sur les développements complémentaires, grâce à notre équipe de développeurs pour toujours plus personnaliser, et mieux nous adapter aux besoins réels du client.

Même les clients qui nous demandent très peu d'assistance **sentent que nous sommes à l'écoute et disponibles pour leur apporter une fonctionnalité ou un petit plus qui leur permettrait d'aller plus loin ou d'assimiler plus facilement le logiciel.**



” PIM-PME - CHARLES-HERVÉ RICOUR

Avec l'expérience, nous savons aussi que les gens, en général, n'exploitent pas totalement leur logiciel. Ils ont une solution de gestion fonctionnelle, mais ils ne vont pas forcément chercher toutes les petites fonctions supplémentaires qui existent.

Chez PIM-PME, nous les poussons à aller plus loin et à utiliser le logiciel plus en profondeur pour gagner en productivité.



DEPUIS COMBIEN DE TEMPS LA SOCIÉTÉ PIM-PME TRAVAILLE-T-ELLE AVEC DES PROFESSIONNELS DU BÂTIMENT ?

Depuis la création de la marque PIM-PME, il y a 8 ans, nous travaillons avec les professionnels du Bâtiment, car nous vendions une solution concurrente à Codial. Le bouche-à-oreille a très vite fonctionné.

PARFOIS, CERTAINS CLIENTS ONT DU MAL À COMPRENDRE POURQUOI ILS NE TRAVAILLENT PAS EN DIRECT AVEC L'ÉDITEUR. D'APRÈS VOUS QUEL EST L'INTÉRÊT POUR LE CLIENT DE TRAVAILLER AVEC UN DISTRIBUTEUR, ET SPÉCIFIQUEMENT POUR SON LOGICIEL CODIAL ?

L'expérience que j'ai eue par le passé m'a conforté sur l'efficacité d'un revendeur pour une première raison : le revendeur est plus proche du client s'il fait bien son travail. Il est aussi plus technique dans la gestion de la donnée et dans l'exploitation des process de travail.

L'éditeur doit penser large alors que le revendeur pense client individuel.

Le revendeur a un client qui lui demande A+B donne C alors que l'éditeur a des clients qui lui demandent A + B donne C, D, E, F, G, H, etc.

En tant que distributeur, nous avons une autre logique d'approche. Nous sommes plus dans la logique d'écoute et de personnalisation côté utilisateur final.

Enfin, notre rôle est également de former le client selon la manière dont il va exploiter le logiciel et ensuite de l'assister au quotidien.



PIM-PME - CHARLES-HERVÉ RICOUR

REVENONS SUR VOUS ET VOS ÉQUIPES. QUELLES SONT LES RESSOURCES DÉDIÉES À CODIAL AU SEIN DE PIM-PME ?

Aujourd'hui, à part la partie administrative et commerciale, c'est 100% des ressources qui sont dédiées à Codial.

COMMENT MAINTENEZ-VOUS LEURS COMPÉTENCES ?

Le premier niveau de formation est assuré par Éric, notre responsable technique, et moi, qui sommes par ailleurs formateurs.

Le deuxième niveau se fait par le biais de formations régulières chez l'éditeur Saitec. Nous suivons systématiquement les formations «Nouveautés».

Troisième niveau : la hotline. Tous nos collaborateurs doivent savoir répondre aux demandes clients par téléphone. Nous n'avons pas des techniciens spécialisés dans leur monde à eux. Ils sont tous sur le terrain. Ils doivent se poser les bonnes questions en fonction du client et de son fonctionnement, ce qui les pousse à creuser toujours plus le logiciel et à échanger en permanence avec les équipes de l'éditeur ou sur le discord avec d'autres revendeurs.

VOUS UTILISEZ CODIAL EN INTERNE CHEZ PIM-PME. POURQUOI AVOIR FAIT CE CHOIX ALORS QUE VOUS PROPOSEZ PEUT-ÊTRE D'AUTRES SOLUTIONS DE GESTION ?

Premièrement, Codial a de nombreuses forces et notamment la personnalisation facile du logiciel et son approche modulaire. En interne, nous avons besoin, entre autres, d'un outil de centralisation, d'un CRM et d'une solution de gestion de tickets SAV qui étaient disponibles en standard. Nous avons juste eu à créer quelques petites briques supplémentaires pour l'ajuster à nos besoins.

Deuxièmement, la meilleure façon de comprendre un logiciel c'est de l'utiliser en interne. En l'utilisant tous les jours, on se forme, on découvre des fonctionnalités secondaires, mais aussi ses limites. On peut ainsi mieux conseiller nos clients.

LES DISTRIBUTEURS DU PROGRAMME TÉNOR ONT LA PARTICULARITÉ D'ÊTRE PRÉSENTS SUR LE STAND CODIAL AU SALON BATIMAT. POURQUOI AVEZ-VOUS CHOISI DE PARTICIPER À BATIMAT AVEC CODIAL ?

Nous connaissons déjà Batimat puisque nous y avons déjà participé avec d'autres marques de logiciels. Nous sommes aujourd'hui dans une phase de numérisation importante des entreprises du Bâtiment. Cependant, il y a encore beaucoup, beaucoup de choses à faire et en particulier avec des entreprises qui peuvent faire un chiffre d'affaires important, mais qui sont toujours sur Word et Excel. Batimat est un bon espace pour démontrer les qualités du logiciel Codial. Batimat est un très gros salon où tous les secteurs sont réunis, et où les gens du métier vont. Donc Codial – Batimat, c'est cohérent. Codial a une grande force dans le secteur du Bâtiment, il y a une belle carte à jouer, allons-y !



PIM-PME - CHARLES-HERVÉ RICOUR

QU'ATTENDEZ-VOUS DE VOTRE PARTICIPATION AVEC CODIAL SUR CE SALON MAJEUR ?

Bien évidemment, des contacts et des prospects... Mais ce n'est pas le premier critère. **Le premier critère, c'est de faire connaître quelque chose auquel on croit. Nous voulons partager cette connaissance. Notre niveau d'expérience et de connaissance du produit nous rend légitime pour être aux côtés de l'éditeur.** Et, il y a aussi l'échange d'expérience : c'est toujours intéressant d'écouter les questions des personnes qui vont venir se renseigner sur le stand Codial et qui vont nous parler de cas auxquels on n'a pas encore réfléchi... Et ainsi écouter les demandes des utilisateurs.

AUJOURD'HUI, LA DIGITALISATION DES ENTREPRISES DU BÂTIMENT EST UN SUJET MAJEUR. D'APRÈS VOUS QUELLES SONT LES SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES ATTENDUES PAR LES PROFESSIONNELS DU SECTEUR ?

Les entreprises du Bâtiment sont toutes très demandeuses d'une certaine mobilité. Je dis «une certaine mobilité» parce que parfois elles se trompent face aux belles annonces qui existent aujourd'hui du tout Cloud, de l'appli mobile etc.

On confond souvent ce qu'on appelle le back-office, c'est-à-dire l'administratif et la gestion récurrente et la gestion de terrain. Les entreprises pensent souvent que si la gestion de terrain se fait bien, la gestion du back-office se fera bien. Résultat de l'opération : les solutions choisies ne tiennent pas compte du back-office. Après, il est mal géré et on en revient aux fichiers Excel ! On arrive à gérer l'agenda, le smartphone, les applications mobiles pour gérer l'info, mais le devis reste toujours sur Excel et l'administratif perd énormément de temps à ressaisir avec parfois des erreurs de facturation, des erreurs de pointage, des erreurs d'estimation budgétaire... **Donc le besoin du secteur du Bâtiment pour moi c'est la mobilité, mais avec un back-office qui doit être hyper opérationnel.**

EN CONCLUSION QUEL MESSAGE SOUHAITEZ-VOUS FAIRE PASSER AUX ENTREPRISES DU BÂTIMENT QUI SONT AUJOURD'HUI EN RÉFLEXION SUR LEUR SOLUTION DE GESTION ?

Première chose : je leur dirais que **s'ils sont à la recherche d'une solution de gestion, c'est qu'en réalité ils sont conscients que la numérisation est là pour pallier à la perte d'efficacité d'opérations récurrentes.** Tout ce qui est récurrent doit être vite traité et bien géré. **Le numérique permet de gagner en temps et en efficacité.** Nous ne sommes plus dans de l'Excel et du Word pour faire de jolis devis et faire de jolies factures. On est vraiment dans du traitement de la donnée.

Deuxième chose : c'est la rentabilité. **Le temps gagné par rapport au temps investi au départ est incommensurable pour l'activité de votre entreprise parce que vous y gagnerez à tous les niveaux : la gestion du back-office, la gestion terrain, les évolutions futures, et même la capacité à générer des opportunités marché que vous pouvez ignorer aujourd'hui.** C'est fournir plus de service à vos clients avec un ERP adapté aux besoins de votre entreprise.

