



INFORBAT 57 - DOMINIQUE HAMMY

POUVEZ-VOUS PRÉSENTER INFORBAT 57 ET NOUS EXPLIQUER VOTRE RÔLE DANS L'ORGANISATION ?

Je suis dans le domaine du Bâtiment depuis 1995. Jusqu'en 2001, j'étais ingénieur commercial dans une SSII. Suite à sa liquidation, j'ai créé Inforbat 57 et j'ai repris 100% du parc client que j'avais constitué sur la partie Bâtiment.

Aujourd'hui, j'ai encore des clients de cette époque-là, et quasiment 100% de ma clientèle est issue du domaine du Bâtiment. Je travaille avec des structures de toutes tailles allant de 1 à 25 utilisateurs.



Je suis le gérant et l'unique employé de la société. Je gère tout de A à Z. Je ne fais aucune prospection commerciale. Je suis reconnu sur le secteur et mes clients sont mes prescripteurs. Je fonctionne beaucoup avec le bouche-à-oreille. J'ai aussi des partenaires qui sont des prestataires de services ou des experts-comptables qui me recommandent à leurs clients

SUR LE MARCHÉ DE LA DISTRIBUTION INFORMATIQUE, QU'EST-CE QUI DISTINGUE INFORBAT 57, QUELLES SONT VOS PARTICULARITÉS ?

Je suis l'unique interlocuteur de mes clients. Mes clients n'ont pas d'inquiétude par rapport à un homme-clé, car chez la majorité de mes concurrents, c'est aussi la même chose. Très souvent, ils n'ont qu'une seule personne compétente sur le produit. Même dans les très grosses structures, il y a une voir deux personnes dans la société qui maîtrisent le produit.



Chez moi, le client à l'avantage de n'avoir qu'une seule personne qui lui fait la présentation, l'installation, le paramétrage, la formation et l'assistance. Si je lui vends quelque chose, c'est parce que je suis sûr que cela va marcher. Dans les autres structures plus importantes, c'est le commercial qui vient fait sa présentation et dit souvent que tout va bien aller. Ensuite, le formateur fait la mise en œuvre et la hotline gère le reste... Moi, je ne peux pas me retourner sur quelqu'un en disant «*Qui est-ce qui vous a mis cela en place de cette façon ?*», **je suis le seul responsable et cela rassure le client.**

C'est paradoxal, mais moins il y a d'interlocuteurs, plus le client est rassuré. Dans d'autres structures, quand vous avez un souci, vous appelez une hotline, vous exposez votre problème, le ticket est enregistré et puis derrière, vous attendez que l'on vous prenne en charge sans toutefois pouvoir choisir votre interlocuteur... Moi, si je suis disponible, je réponds immédiatement et sinon, je mets en général moins de 4h pour répondre au client. Dans la grande majorité des cas, je solutionne son problème au premier appel. Et, grâce à mon outil de suivi, je peux historiser les incidents.

**INFORBAT 57 - DOMINIQUE HAMMY**

Ma politique c'est le service et mon objectif c'est 100% de satisfaction client.

Quand je prends un dossier, je le prends parce que je suis sûr que cela va bien se passer. Je refuse donc régulièrement beaucoup de dossiers. Si je vois que la demande du client est un peu trop périlleuse ou que le produit nécessite trop de développements ou détournements pour l'adapter à son besoin, je refuse catégoriquement, car derrière cela ne sera pas pérenne, car difficilement maintenable. Je refuse également les clients qui ne sont pas prêts à s'investir ou veulent tester une énième solution.

Je suis assez tranchant et j'ai l'habitude de dire ce que je pense. Cela plaît ou pas, mais ils me connaissent pour cela. Si je ne suis pas d'accord avec leurs méthodes, ils doivent s'adapter, le logiciel ne s'adaptera pas à eux. **Je ne fais pas que mettre en place un produit, je fais aussi l'analyse de gestion chez le client. Je leur demande quels sont leurs objectifs finaux, je leur donne des conseils et des orientations pour améliorer la mise en place de l'outil informatique chez eux, afin de gagner en rentabilité.**

Avec cette attitude, j'ai donc un taux de renouvellement de contrats très importants, car la solution installée est fiable, efficace et durable.

EST-CE QUE VOUS DISTRIBUEZ ÉGALEMENT DU MATÉRIEL, DES SOLUTIONS D'INFRASTRUCTURE, OU ÊTES-VOUS AU CONTRAIRE SPÉCIALISÉS EN LOGICIEL DE GESTION ?

Je fais un peu d'infrastructure chez mes clients qui sont proches de chez moi. Au niveau logiciels, je propose peu de produits : uniquement Codial pour la gestion Bâtiment, un autre pour la gestion des Ressources Humaines et les plannings. J'ai également une importante activité dans le domaine de la sauvegarde sécurisée.

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 LE LOGICIEL CODIAL ?

Je n'ai jamais eu cette demande avec les clients, ils veulent toujours travailler avec un partenaire local. Les clients veulent, lorsqu'ils ont un problème, pouvoir joindre quelqu'un. Mais quelqu'un aussi qui les comprend et qui les connaît, qui est déjà venu chez eux, qui sait comment ils travaillent...

J'aime bien voir le client en situation réelle. Lorsque j'ai une demande potentielle sur Codial, je ne fais pas de démo immédiatement. Je leur demande d'abord de me montrer ce qu'ils font et je leur demande ce qu'ils veulent obtenir. Si le client ne sait pas réellement ce qu'il veut, vous pouvez lui montrer plusieurs produits, il ne saura pas choisir. **Le client m'achète le logiciel pour le conseil et l'accompagnement.**

Il ne faut pas oublier que l'on applique informatiquement des règles de gestion. Si elles ne sont pas claires dès le départ ou si le client ne souhaite pas modifier ses habitudes pour les clarifier, je sais que le projet n'arrivera pas au bout.



INFORBAT 57 - DOMINIQUE HAMMY

COMMENT MAINTENEZ-VOUS VOS COMPÉTENCES ?

J'investis beaucoup de temps en autoformation et je participe régulièrement aux formations et événements proposés par les éditeurs. Dernièrement, je me suis formé aux nouveautés v16 chez Saitec. C'est important d'être présent aux formations, car le formateur nous donne des clés qui nous permettent de gagner du temps par la suite.

En ce qui concerne l'autoformation, je fais des tests et des jeux d'essais pour répondre à certains besoins particuliers et pointus de mes clients. Mon objectif est de présenter un jeu de démo adapté aux besoins de chaque client.

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 ?

Dans mon cas, je n'y vais pas pour trouver des nouveaux contacts, je sais, pour avoir participé à de nombreuses éditions que les clients de mon secteur ne sont pas là. Et, comme je ne fais pas de prospection, ce n'est pas mon objectif.

Ce qui est important c'est l'échange, que ce soit avec l'éditeur ou avec les autres partenaires. Le salon me permet d'être présent aux côtés de l'éditeur et de rencontrer les autres partenaires en même temps.

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 ?

Il y a une problématique qui commence à émerger c'est la dématérialisation des factures. Même si la loi ne passera qu'en 2024, certains clients qui travaillent avec de grands groupes internationaux sont en attente.

J'ai une autre demande de mes clients, notamment pour les électriciens, c'est l'intégration des documents fournisseurs. Dans la pratique certaines commandes d'achat sont assez volumineuses. Le fournisseur fait une offre détaillée. Comme il n'est pas possible d'importer l'offre ou même d'envoyer directement sur leur extranet la commande, plutôt que de saisir 30 pages, le client qui ne gère pas ses stocks à tendance à saisir une seule ligne avec le prix de l'ensemble sans le détail quantitatif. Cela pose donc des problèmes d'affectation par la suite et donc d'analyse de rentabilité. Il faudrait d'autres passerelles vers les principaux grossistes, à l'instar du lien eBat.

La mobilité est très demandée et orientée vers le SAV. Pour l'instant, CodialMobile Interventions fonctionne très bien, mais nécessite quelques évolutions pour répondre à tous les métiers et modes de fonctionnement, notamment dans le cas de la maintenance.



INFORBAT 57 - DOMINIQUE HAMMY

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

N'hésitez pas à venir me voir, ma force c'est de bien connaître les métiers du Bâtiment et de connaître les limites du logiciel. Je pose les bonnes questions pour savoir si les besoins du client pourront être résolus avec le logiciel. Je dis ce que le logiciel est capable de faire et ce qu'il ne peut pas faire. Si le logiciel ne répond pas aux besoins, il ne faut pas forcer, le projet ira à l'échec sinon.

Je suis à l'écoute de mes clients et je les connais tous. Je sais comment ils travaillent. Cela fait partie de mon métier. En dehors de mettre en place Codial, je mets en place des méthodologies. Il y a un véritable échange sur l'intérêt des conseils, chacun expose ses arguments. D'ailleurs, je ne fais aucune formation avec un cours à dérouler. D'abord, j'échange pour savoir quel est le rôle de chacun des stagiaires, qu'est-ce qu'ils veulent faire, comment ils travaillent... Je leur montre plusieurs méthodes et nous choisissons ensemble celle qui convient le mieux. Nous nous adaptons tout en sachant que parfois il faudra revoir des process ou des habitudes pour que cela fonctionne. La formation c'est beaucoup de discussions et d'exercices.

Je travaille en plusieurs étapes, pour échelonner la mise en place. L'intérêt c'est qu'après quelques mois ou années, ils me disent «*Je suis content, j'ai obtenu mes résultats.*».

Dernière chose qu'il faut savoir, avec Codial, nous avons la chance d'avoir un éditeur qui est à l'écoute de ses partenaires et de ses clients. Et cela, ce n'est pas le cas avec tout les éditeurs. Comme dans tout logiciel, il y arrive qu'il y ait un bug, l'avantage avec Codial, c'est qu'il est corrigé très rapidement, le client ne reste donc pas bloqué longtemps.

