

# Enrichir l'expérience client par la digitalisation

Elle s'était donné trois ans pour améliorer son offre et son expérience client grâce à la digitalisation. Dans quelques mois, Minusines lancera une nouvelle plateforme lui permettant de renforcer sa proximité avec ses clients mais aussi de développer l'interactivité nécessaire à l'écosystème pour suivre le rythme auquel évoluent les technologies dans le génie technique du bâtiment et dans le cadre de la transition énergétique. Laurent Saeul, CEO de la société spécialisée dans les solutions électriques, revient sur la genèse de ce projet et nous dévoile les atouts de ce nouvel outil avant son lancement dans les semaines à venir.

## Une idée innovante

Bientôt centenaire, Minusines n'a pas pris une ride, bien au contraire: soucieuse d'être à l'écoute du marché, de s'adapter à ses évolutions, mais aussi d'anticiper ses besoins futurs, l'entreprise est plus que jamais dans l'ère du temps. Depuis cinq ans, elle poursuit une stratégie en trois axes déclinée autour de l'excellence opérationnelle, du développement des compétences et de la digitalisation. Sur base de celle-ci, elle a lancé en 2019 un projet intitulé «Digital & Beyond» dans lequel elle a décidé d'investir 8% de son chiffre d'affaires, soit 3 millions d'euros au cours des trois dernières années. À la fois perturbé mais aussi accéléré par la pandémie, il débouchera très prochainement sur la mise en ligne d'une plateforme de communication et de transfert de compétences vers l'artisanat. Un outil qui est amené à remodeler entièrement la manière dont le distributeur à valeur ajoutée collabore avec sa clientèle.

«Lorsque nous avons développé ce projet, notre idée était de digitaliser et de valoriser avec du conseil la vente au comptoir qui était au cœur du métier de grossistes», indique Laurent Saeul. Pour ce faire, l'entreprise a investi dans ses ressources humaines au point de quadrupler la taille de ses services informatiques. «Nous avons engagé des architectes de plateformes digitales qui nous ont aidé à définir les éléments constitutifs de notre e-plateforme.

Et, en parallèle, nous avons créé une équipe spécialisée dans la gestion de données grâce à laquelle nous avons pu développer une base de données d'articles quasiment complète», précise le CEO.

Les équipes de Minusines se sont ensuite organisées en groupes de travail auxquels a été confiée une thématique clé de la digitalisation de l'expérience client. L'un d'eux s'est ainsi attelé à la segmentation de la clientèle quand l'autre s'est penché sur ses processus. D'autres équipes ont travaillé sur la digitalisation des processus internes de l'entreprise, la valorisation des services existants, le développement de nouveaux services, l'implémentation d'une structure et d'outils de pricing efficaces ainsi que sur l'informatique décisionnelle et le reporting. Toutes ces réflexions ont débuté en 2019. Mi-2022, la construction de la plateforme est quasiment achevée: l'entreprise a effectué la migration de son système ERP, mis en place du BI et un CRM, établi un catalogue en ligne ainsi que les interfaces EDI nécessaires pour offrir ses nouveaux services. Actuellement dans sa dernière phase de test, la plateforme sera lancée dans les semaines à venir. Une version mobile est cependant d'ores et déjà disponible.

## Une plateforme fondée sur le partage

Découle de ces trois années de travail une plateforme qui améliore l'offre et



Laurent Saeul

l'expérience client. L'entreprise y a intégré tous ses services existants, comme l'e-shop, l'e-service après-vente, la prise de rendez-vous avec un expert, des moyens de vidéo-conférence, mais aussi un configurateur. Ce dernier outil a l'immense avantage de permettre la conception et la préparation d'un chantier ex situ, soit de délocaliser certaines tâches derrière un bureau et de rendre le travail plus efficient.

Toujours dans une volonté d'enrichir l'expérience de sa clientèle, la société a souhaité faire de sa plateforme une sorte de miroir pouvant lui renvoyer, lors de chaque connexion, une image de ses commandes afin qu'elle puisse finement analyser sa situation, à l'aune de ses objectifs annuels par exemple. «C'est l'idée du data mining: extraire un savoir à partir d'une grande quantité de données. C'est un service qu'il est très difficile de rendre dans une logique de vente au comptoir traditionnelle. Le digital nous permet de partager notre informatique décisionnelle avec nos clients

et, de ce fait, de rendre leur fonctionnement plus efficace», explique Laurent Saeul.

Évidemment, pour que le projet se transforme en succès, il faut que tout l'écosystème puisse y prendre part et que les clients, lorsqu'ils sont sur leur chantier, puissent avoir accès aux outils proposés par la plateforme et interagir par ce biais. «Nous aimerions, à l'avenir, donner à la plateforme un aspect communautaire où serait rendu possible le partage de documents, d'expériences, mais aussi de savoir-faire pour aider tous les acteurs de l'écosystème à suivre le rythme effréné de l'évolution de la technologie dans le génie technique du bâtiment et des infrastructures», détaille le CEO. L'idée serait notamment d'ouvrir vers l'extérieur une solution que Minusines a développée sur son intranet et qui garantit la mise à jour des compétences de ses équipes sur les technologies qu'elle commercialise. Grâce à celle-ci, tout un chacun peut créer de courtes vidéos sur de nouveaux produits ou toute autre actualité

qui peuvent être consultées en différé par tous les collaborateurs. «Partager cet outil avec nos clients nous permettrait d'atteindre le niveau d'interactivité nécessaire au bon déploiement des solutions de plus en plus complexes que nous commercialisons aujourd'hui», estime Laurent Saeul.

Dans le futur, Minusines aimerait également se servir de sa plateforme pour combiner ses logiciels de vidéo-conférence et ses outils à une technologie comme le BIM. Utilisée sur un appareil portable sur un chantier, la combinaison des deux outils permettra de visualiser les besoins des clients du concept à l'opérationnel de manière plus concrète.

## Une transition qui ne va pas sans l'autre

Pour le dirigeant de l'entreprise, une chose est sûre: cette transition digitale doit être indissociable de la transition écologique. Dans le cadre de cet exercice de numérisation, Minusines a notamment

digitalisé la préparation de ses commandes et a substitué une solution en ligne à ses bons de livraison papier. Le premier effort, passant par l'élaboration optimisée des picklists par l'outil digital, lui permet de limiter les emballages voire les livraisons, ce qui aide à diminuer son bilan carbone. Le second lui permet tout simplement d'économiser du papier et de réduire ses déchets.

Par ailleurs, les bases de données qu'elle a constituées dans le cadre du projet «Digital & Beyond» contiennent non seulement des informations relatives aux émissions de CO<sub>2</sub> de certains produits, mais doivent aussi servir au traçage de ceux-ci; seul moyen de basculer d'une économie linéaire à une économie circulaire. ■

**MINUSINES S.A.**  
8, rue François Hogenberg  
L-1735 Luxembourg  
[www.minusines.lu](http://www.minusines.lu)