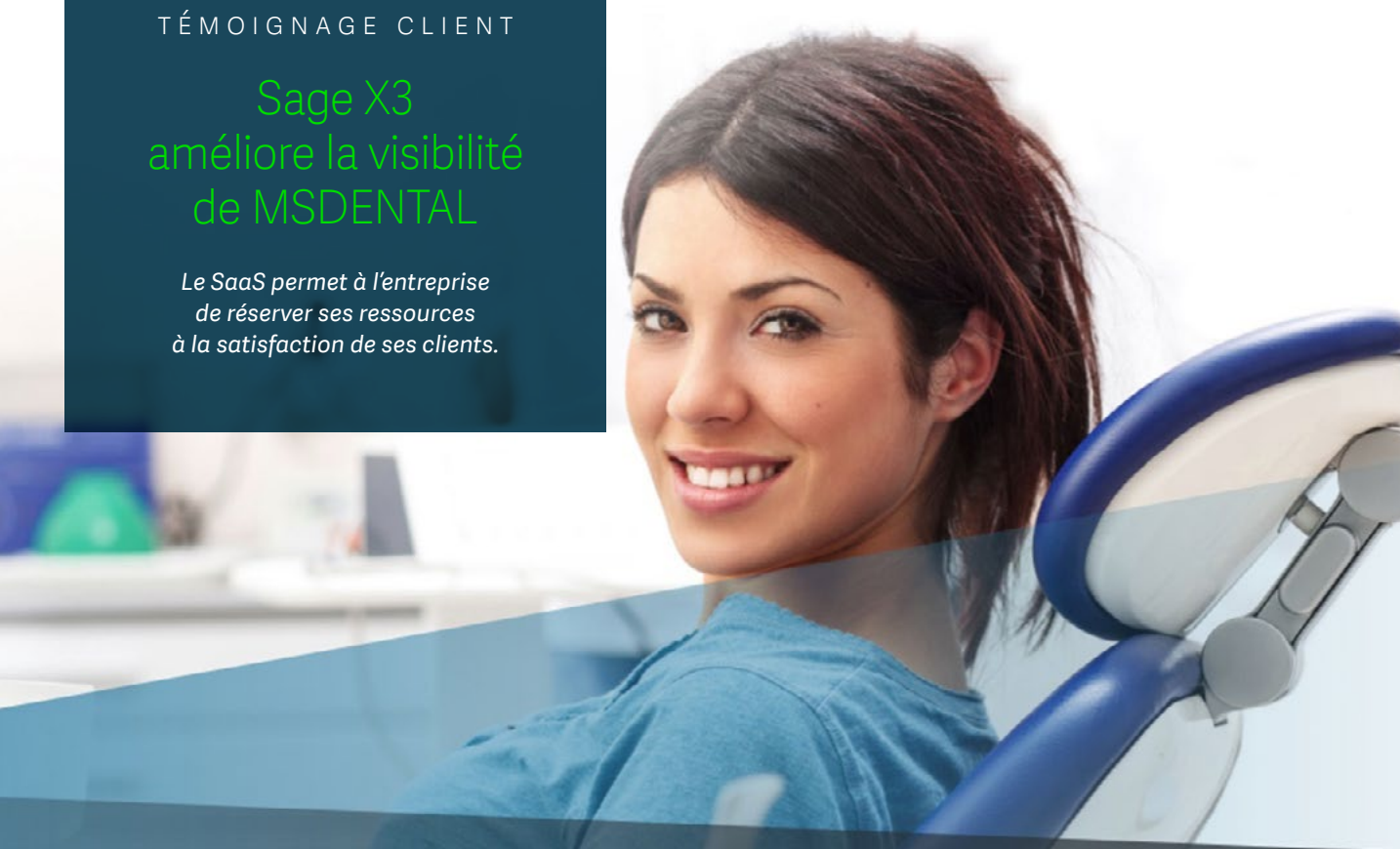


TÉMOIGNAGE CLIENT

Sage X3 améliore la visibilité de MSDENTAL

*Le SaaS permet à l'entreprise
de réserver ses ressources
à la satisfaction de ses clients.*



MSDENTAL est une entreprise de distribution spécialisée dans le secteur dentaire. La société équipe les cabinets de ville et les établissements hospitaliers en équipements techniques, en petit matériel, en mobilier et en éclairage. Les clients de MSDENTAL sont donc des chirurgiens-dentistes, des stomatologues et des chirurgiens maxillo-faciaux. L'entreprise compte 3 agences en France et 70 collaborateurs. Elle dispose d'un service dédié aux marchés publics pour accompagner le secteur hospitalier. Elle prend en charge le SAV sur les produits qu'elle commercialise.

Points clés du projet :

- Exploitation de Sage X3 dans le Cloud
- Gain de visibilité et de suivi global de l'activité
- Amélioration du service aux clients

Constitué à partir du rapprochement de 4 sociétés, MSDENTAL choisit Sage X3 dans le Cloud pour unifier son système d'information.



Entreprise
MS Dental

Localisation
Vélizy-Villacoublay, France

Secteur d'activité
Négoce & distribution

Solution
Sage X3

Pour en savoir plus sur Sage X3 :
<https://www.sage.com/fr-fr/>



Légende

« Avec Sage X3, nous sommes passés à l'ère du temps réel et de l'information partagée. La vie de l'entreprise est devenue beaucoup plus simple ! »

Dominique Deschietere, Directeur Général, MSDENTAL

Améliorer la cohésion d'une entité issue du regroupement de 4 sociétés

MSDENTAL est le fruit du regroupement de quatre sociétés commerciales autrefois disjointes. Au moment de la fusion, chaque société disposait d'une solution de gestion qui lui était propre. La question qui s'est posée très vite a été bien sûr d'homogénéiser tous les processus de la nouvelle entreprise. Et également de fusionner toutes les bases de données, produits et clients.

Dominique Deschietere est le Directeur Général de MSDENTAL. C'est lui et son équipe qui ont conduit le projet de déploiement de Sage X3. « Quatre systèmes d'information disjoints, c'était quatre interventions pour intégrer une évolution de prix ! Notre objectif était de gagner en efficacité collective, de diminuer les risques d'erreurs et d'avoir une meilleure visibilité au niveau du groupe. »

Choisir le Cloud pour la sérénité et la simplicité

« Sage nous a apporté une double bonne réponse. Une bonne réponse en termes de solution, avec Sage X3. Et une bonne réponse en termes d'exploitation de cette solution, avec le Cloud. »

Avec le mode SaaS, MSDENTAL prépare l'avenir et la poursuite sereine de son expansion géographique. « Nous avons trouvé rassurant de pouvoir "brancher" sur notre système d'information collectif une éventuelle nouvelle structure qui viendrait compléter notre couverture géographique. Il nous suffira d'augmenter notre nombre de licences et notre capacité de traitement grossira avec nous ! »

Le deuxième facteur de simplicité concerne les futures mises à jour de la solution. Avec le Cloud, les actualisations sont de toute évidence beaucoup plus simples. Transparentes.

« Le Cloud, c'est l'avenir pour une organisation comme la nôtre. Nous sommes une société commerciale, un distributeur. Notre valeur ajoutée, c'est la qualité de la relation avec nos clients. Dans la manière dont nous avons abordé le projet de transformation digitale, le souhait de rester focalisés sur notre business a été déterminant. Tout ce qui est IT, dans le mode SaaS, nous le déléguons au binôme éditeur/intégrateur. Toutes nos ressources sont ainsi dédiées à nos clients. »



Booster le service aux clients

« Le Cloud nous permet de nous focaliser sur nos clients. L'IT est traité ailleurs, de manière transparente, sans nous prendre de temps. »

Dominique Deschietere, Directeur Général, MSDENTAL

Gagner en efficacité avec Sage X3

Pour MS DENTAL, le premier bénéfice du déploiement de la solution est dans le pilotage de l'activité de la société.

« Le premier point important, c'est que nous avons gagné une visibilité et un suivi global de notre activité, sans commune mesure avec ce que nous avions auparavant. C'est vrai en particulier au niveau du suivi de notre chiffre d'affaires mais je le mesure également à travers le suivi d'une série d'indicateurs que nous avons mis en place. Pour faire court, je dirais que tout le flux d'informations de gestion est désormais 100 % digitalisé via Sage X3. »

Le deuxième bénéfice s'apprécie en termes de rapidité de réponse aux clients.

« Pour dire les choses simplement, nous sommes devenus beaucoup plus performants dans notre service aux clients. Nous sommes ainsi désormais capables de savoir en temps réel pour chaque client si tel matériel en panne est ou non sous garantie. Auparavant, il fallait aller consulter des archives papier, avec une perte de temps incroyable et le risque que les informations ne soient pas correctement classées. »

Le troisième bénéfice pour MS DENTAL, c'est la réduction du délai des interventions de SAV.

« Notre système d'information unique nous permet de gérer un stock de pièces de rechange commun et de pouvoir dépanner beaucoup plus vite un client. On peut imaginer facilement que le délai d'intervention est un élément fondamental dans la satisfaction de nos clients, qui peuvent être empêchés d'exercer par un dysfonctionnement matériel sur leur plateforme technique. Nous avons couplé notre base de données clients Sage X3 avec notre plateforme téléphonique. À la réception de l'appel d'urgence, nos opératrices sont ainsi en mesure de connecter des données essentielles : le type exact d'équipement du client, sa localisation et la disponibilité de la pièce défectueuse en stock. Contrairement à l'organisation qui prévalait précédemment et qui exigeait une investigation fastidieuse, l'opératrice est en mesure de programmer en direct l'intervention du technicien, sous 24 heures sous réserve de la disponibilité de la pièce dans l'un des stocks. »



Réduire les délais des interventions de SAV

« C'était rassurant pour nous de partir sur le Cloud. Si nous intégrons demain de nouvelles structures dans le groupe, le logiciel évoluera avec nous et accompagnera notre croissance ! »

Dominique Deschietere, Directeur Général, MSDENTAL

Animer un projet collectif dès le choix de la solution

Dès le départ, MS DENTAL a constitué un panel d'utilisateurs référents, choisis par rapport à leur connaissance du métier. « Nous avons évidemment réuni des personnes issues de différents sites. Notre périmètre géographique, c'est l'Île-de-France, la région que nous appelons Nord-Champagne, autour de Lille, et la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Ensemble, nous avons analysé nos processus clés. Pour chaque processus, sur chaque étape, les utilisateurs référents ont fait l'effort d'identifier et de partager leurs points bloquants, leurs enjeux et leurs challenges.

Le fruit de ce travail d'investigation collective a constitué la matière de notre cahier des charges. J'ai ensuite fait le tour des éditeurs de la place en les mettant au défi d'apporter une réponse pertinente à nos ambitions sur la base de cet état des lieux. »

À propos de Sage X3

Sage X3 apporte aux entreprises une capacité inédite de se distinguer de leurs concurrents et de favoriser leur développement. Sage X3 s'affranchit de la complexité habituelle des ERP traditionnels en dotant ses clients d'une solution plus habile, plus flexible, plus simple, sur un périmètre fonctionnel riche en gestion comptable et financière, Achats/ Approvisionnement, Ventes et Distribution, Production.

Sage X3 est la solution de gestion d'entreprise nouvelle génération qui accélérera votre activité, rendra votre organisation plus agile, pour un coût de possession compétitif et maîtrisé.