

MICROSOFT 365 POUR FAVORISER LES ECHANGES ENTRE UNE BOUTIQUE DE SECONDE MAIN ET SES CLIENTS

Durant cette période estivale, nous vous emmenons cette fois loin de notre solution phare, proxyscan. Bien que très active dans la mise en œuvre de processus documentaires, proxymetee est avant tout une société de service, dont le rôle est de répondre à tous les besoins liés à la digitalisation.

Pour ce mois de juillet, nous avons le plaisir de vous présenter:

La Friperie, à Fully, boutique de vêtements de seconde main pour femmes. Ouvert depuis 2019, cet établissement propose aux personnes souhaitant se séparer de certains biens vestimentaires de les mettre en vente par son biais.

Aujourd'hui, la Friperie c'est environ 250 déposantes pour plus d'un millier d'articles vendus. Une solution digitale pour la gestion de ses processus s'imposait donc naturellement.

Quelles sont les particularités de ce secteur d'activité ?

Il ne s'agit ici pas uniquement d'un magasin de prêt à porter, mais d'une structure permettant la vente de biens entre individus. Nous distinguons trois types d'intervenants : les déposantes (vendeuses), les acheteuses et l'établissement mettant en valeur les objets et favorisant les opérations commerciales. Tous ces éléments génèrent une masse de données importantes qui transitent au sein de la boutique.

En effet, chaque vêtement possède des informations à collecter et nécessaires au bon fonctionnement des processus d'achat et de vente. Elles sont spécifiques à l'objet en vente (marque, taille, prix, etc.), son statut (accepté/refusé, en stock/vendu, etc.) ainsi qu'à sa déposante (nom, adresse, mode de paiement, etc.).

De plus, les échanges entre les différents interlocuteurs sont nombreux et nécessitent une organisation rigoureuse. La communication, la prise de contact et la qualité des données échangées vont donc définir l'efficacité et le bon rendement de l'établissement.

La solution digitale doit enfin être pensée pour simplifier l'activité de la boutique mais aussi celle des clients. Il ne s'agit ici pas d'un processus interne à une entreprise uniquement mais qui impacte également des personnes externes. La simplicité d'utilisation, l'ergonomie et l'accessibilité aux outils sont alors au cœur de nos réflexions afin d'offrir la meilleure expérience à l'ensemble des utilisateurs.

Quels processus ont été mis en œuvre ?

Forte de son succès, La Friperie nous a contacté au printemps 2021 car la gestion de ses informations devenait de plus en plus fastidieuse car gérée alors uniquement à l'aide de formulaires papiers et autres

classeurs physiques. Il nous est donc rapidement apparu qu'une optimisation était nécessaire afin de sécuriser les données clients et permettre à la responsable de l'établissement de gagner beaucoup de temps dans sa gestion administrative.

Ensemble, nous avons analysé son processus et cherché la meilleure solution. Si le développement d'une application spécifique a été envisagé dans un premier temps, nous nous sommes rapidement tournés vers les outils de la suite **Microsoft 365** qui répondaient parfaitement aux besoins identifiés.

La première étape du processus est la prise de rendez-vous par une déposante afin proposer ses vêtements. Cette dernière accède à un calendrier **Microsoft Bookings** via les réseaux sociaux de la boutique et sélectionne une des plages horaires proposées selon les heures et jours d'ouverture ainsi que les disponibilités de la responsable.

Une fois la réservation effectuée, la déposante est notifiée par e-mail et SMS à l'aide d'un flux **Microsoft Power Automate**. La plage horaire est alors bloquée dans l'agenda **Microsoft Outlook** de La Friperie.

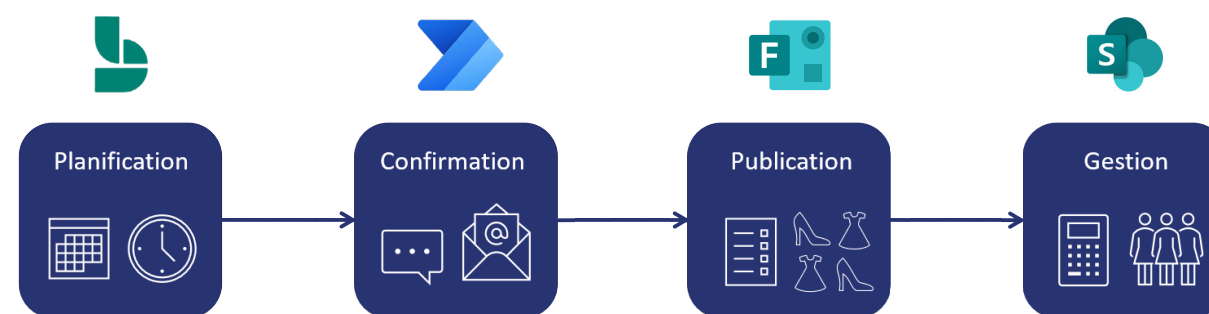
Le message de confirmation emmène ensuite la déposante vers un formulaire **Microsoft Forms** afin qu'elle puisse communiquer toutes les informations relatives à ses articles à vendre.

Enfin, toutes les informations reçues sont indexées automatiquement dans un portail **Microsoft SharePoint** afin d'offrir à la responsable une vision complète et en temps réel de ses données clients et articles.

Lors du rendez-vous, la responsable fixe les prix en accord avec la déposante et valide les vêtements qui sont ensuite disponibles à la vente. Le tout est saisi dans le portail.

Après la vente d'un bien, le calcul de la commission est effectué automatiquement et le montant des caisses est généré en fin de journée.

Ainsi, de la prise de possession jusqu'à leur vente en passant par la gestion du stock, le processus se retrouve totalement automatisé, sécurisé et toutes les opérations manuelles sont effectuées en quelques clics.



C'est Edwige Fellay, responsable de La Friperie et initiatrice du projet qui se prête à son tour au jeu des questions/réponses :

Quels étaient les besoins initiaux ?

E.F.: Pour faciliter mon travail au quotidien, la création d'une base de données informatisée était devenue essentielle. En effet, la gestion de stock, les fiches de dépôts clients, les retours, les commissions, le calcul des caisses ainsi que la gestion informatisée d'un agenda avaient besoin de se retrouver dans un seul environnement.

Comment s'est déroulée la mise en œuvre de la solution ? Que diriez-vous de l'accompagnement de proxymetee ?

E.F.: J'ai trouvé chez proxymetee une réelle écoute de mes besoins, et une solution personnalisée en adéquation avec ma manière de travailler. Nous avons avancé ensemble pour perfectionner au mieux la solution afin que celle-ci corresponde entièrement à mes besoins. proxymetee a toujours su répondre rapidement à mes demandes de modifications.

Qu'est-ce que la digitalisation vous a apporté ? Quelle est la situation à ce jour ?

E.F.: La digitalisation m'a apporté un gain de temps considérable et une facilité dans les procédés. Elle a aussi apporté une solution efficace et simple d'utilisation pour mes déposantes et moi-même. Ce gain de temps m'a permis de me consacrer à d'autres tâches au sein de La Friperie.

Voyez-vous d'autres axes de digitalisation dans le cadre de votre métier ?

E.F.: A ce jour aucun autre axe est envisagé mais la solution évolutive proposée par proxymetee me permettra à l'avenir d'effectuer des modifications selon mes besoins.

proxymetee remercie Edwige pour sa confiance qui nous a permis de mettre en œuvre un nouveau type de processus. Ce dernier nous conforte dans l'idée qu'il est possible de digitaliser tous secteurs d'activité et toutes tailles d'entreprise avec les outils du marché.

Pour le mois d'août, nous irons à la rencontre des courtiers en assurance pour vous présenter brokin'scan, notre processus de gestion des primes.

N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez en apprendre plus sur nos activités via :

www.proxymetee.ch
ou par email t.ferrari@proxymetee.ch
et p.maret@proxymetee.ch.

Au plaisir d'échanger avec vous !