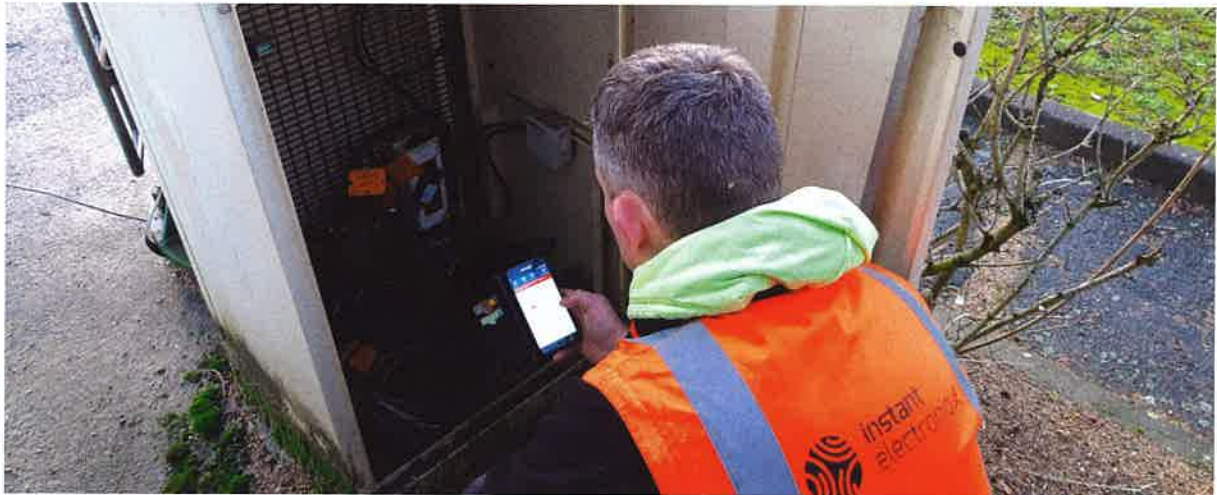




44 Sygmatel se met au diapason de ses clients

Depuis 2016, Sygmatel investit chaque année 200 k€ dans sa mutation digitale, devenue une réalité quotidienne du groupe de Saint-Herblain spécialisé dans les métiers de l'électricité des courants forts et des courants faibles.



Les techniciens maison sont tous équipés de smartphone servant aux comptes-rendus d'intervention mais aussi à la facturation.

Une centaine des techniciens nomades de Sygmatel utilise aujourd'hui GI2T, une application mobile maison accessible via un smartphone permettant de consulter plannings et plans des sites clients, mais également de rédiger des comptes-rendus d'intervention et de transmettre directement des informations liées à la facturation. « Nous gérons 500 interventions sur le terrain chaque jour et 60 % de notre facturation se transfère désormais de façon automatique. Si nous gérons cela de façon classique, il faudrait une dizaine de personnes pour accompagner cette activité », calcule Olivier de la Chevasnerie, président du groupe de 320 salariés.

Faire la différence

Cet appétit pour le digital, Sygmatel l'a accentué en 2016, à l'occasion de la reprise de son homologue nantais Instant électronique. « Cette entreprise avait développé un outil de gestion des interventions que nous avons repris et fait évoluer, tout en cherchant à voir comment le digital pouvait apporter de nouveaux services, aussi bien pour nos salariés que pour nos clients », se rappelle Olivier de la Chevasnerie. Prenant conseil auprès d'agences locales (Intuiti, Le Phare) pour cadrer sa démarche, Sygmatel a ainsi digitalisé une partie de sa relation clients en ouvrant une plateforme d'intervention en ligne qui permet par exemple de positionner un rendez-vous et d'en suivre l'avancée et le traitement. « Cela

correspond à une évolution des attentes. Les bailleurs et gestionnaires immobiliers s'équipent aujourd'hui de façon importante en solutions numériques et sont en attente de ces dispositifs. Leur en proposer nous positionne dans la durée et peut faire la différence en appels d'offres », poursuit le dirigeant. A ce titre, le digital apporte sa pierre au développement de Sygmatel. La société vise un chiffre de 36 M€ sur l'exercice en cours, contre 32 M€ sur le précédent.

Internaliser pour maîtriser

A ce jour, Sygmatel s'appuie sur près d'une demi-douzaine d'applications, à l'image de services de bureaux virtuels, d'une messagerie unifiée, de la mise sous pli automatisée des factures papiers, mais également d'une plateforme d'information dédiée aux salariés entrés au capital du groupe à l'occasion d'une opération de crowdfunding. La mise en place de ces applications a été pilotée ou réalisée en interne, par une équipe digitale qui s'est progressivement constituée pour compter 3 personnes. « Nous avons la volonté de miser sur l'interne et de maîtriser nos applications et nos données. Ces dernières sont ainsi hébergées chez nous. Cela est rassurant », assume Olivier de la Chevasnerie qui entend encore pousser les feux du digital. Les équipes de Sygmatel planchent ainsi actuellement sur la digitalisation complète de la relation avec les clients, en misant sur l'ergonomie et un fort caractère intuitif. ■ S.P.