

18.03.2020

Covid-19 : le digital à la rescousse des commerces de proximité !

ACTUS

Partager

-
-
-
-

La crise du coronavirus impacte de plein fouet l'économie. Les commerces de proximité sont bien entendu concernés. Plutôt que de se lamenter et attendre que cela passe, le commerce de cycles de Martigny [Bike'N Joy](#) a pris les devants et mis en place un système de prise de rendez-vous en ligne pour les réparations de vélos. Développé avec l'aide de l'entreprise valaisanne [Silicom Group](#), ce système intégralement digital permet de respecter les normes de sécurité imposées par le Conseil fédéral, tout en dégageant un temps précieux pour le staff technique.

« La fermeture des commerces et les mesures d'hygiène imposées par le gouvernement fédéral m'ont poussé à partir sur cette solution de visite d'atelier sur rendez-vous », précise Christian Clivaz, co-fondateur de Bike'N Joy. Cette plateforme digitale n'a que des avantages. « Clairement, je peux à la fois respecter les consignes, assurer un service à la clientèle, et conserver du temps au back-office pour gérer toute la charge administrative ». C'est donc du win-win tant pour l'entrepreneur que pour ses clients.

« Nous avons accompagné Bike'N Joy tout au long de sa transformation digitale. L'entreprise profite de notre accompagnement sur mesure. Avec des PME, il faut toujours trouver l'équilibre entre spécifique et prêt à l'emploi, c'est pourquoi nous avons choisi les solutions Microsoft Office 365 pour nos clients », note Bertrand Fournier, directeur de Silicom Group.

Rendez-vous au quart d'heure

Le système permet de définir des horaires, avec une prise de rendez-vous tous les quarts d'heure. Les clients peuvent, à leur guise, réserver le rendez-vous de leur choix. « En dix secondes, le rendez-vous est pris et les clients sont sûrs d'avoir quelqu'un pour les accueillir, dans le respect des consignes de sécurité ».

Ce nouveau service digital permet un contrôle des visites et des arrivées à l'atelier de réparation. Il structure également l'afflux des clients et en regroupant les demandes sur un seul canal de communication. « En ces temps difficiles pour les petits commerces, cela permet à notre staff d'atelier de mettre le focus sur leur travail et d'être libéré des contraintes administratives ». Dès que les clients auront compris le système, Christian Clivaz pourra se concentrer sur les tâches essentielles en laissant la porte fermée. « Même à minuit, le client pourra facilement planifier son rendez-vous » !

Une solution adaptée aux PME

La solution mise en place par Silicom Group chez Bike'N Joy est facilement répliquable à d'autres commerces ou PME. « J'ai en tête une société qui loue ses machines par ce biais lorsqu'elles sont sous-exploitées. De plus, les licences sont particulièrement adaptées aux PME et les prix sont agressifs », rappelle Bertrand Fournier.

Toutefois, selon lui, ce qui compte c'est l'accompagnement. « Christian Clivaz a finalement mis en œuvre cette solution tout seul, avec un système de réservation en ligne, connecté sur un agenda partagé, qui confirme les rendez-vous, qui bloque automatiquement les plages horaires, qui est multi-utilisateur et qui est basé sur les compétences et les services. Que demander de mieux ? » Les patrons ou responsables

de commerces de détail sont particulièrement concernés par ces solutions, car elles leur permettent de s'isoler par moment à leur domicile par exemple pour réfléchir à la stratégie de leur commerce.

Entre craintes et incertitudes face au Covid-19

Au-delà de ces innovations digitales, les incertitudes sont nombreuses au sein des deux PME valaisannes. Chez Silicom Group, l'intégralité des employés est en télétravail. « Nous essayons de communiquer un maximum avec nos employés pour les rassurer ». L'activité est encore très dense, puisque de nombreux clients ont besoin d'activer des solutions de travail à distance. « Le moral est bon et les collaborateurs sont motivés, bien que nous ne sachions pas vraiment où et comment cette crise va se terminer ».

Du côté de Bike'N Joy, Christian Clivaz avoue que tout le monde est un peu sonné. « On réfléchit et on improvise presque 24h/24h depuis vendredi. On essaie à la fois de respecter les ordonnances, mais en même temps on est obligé de trouver des solutions. L'entreprise est clairement en grand péril et on ne sait pas de quoi demain sera fait », conclut Christian Clivaz.

Pour aller plus loin

Faites plus ample connaissance avec Christian Clivaz et les solutions digitales en visionnant [le spot publicitaire](#) réalisé récemment par Microsoft.