

id.
numérique

Créée en 1997 par Jean-Paul Bohélay avec un seul salarié, ID NUMÉRIQUE est aujourd'hui une PME performante et innovante qui conforte sa position d'expert en impression numérique dans les domaines des arts graphiques et de la grande distribution. Au delà de son siège de Vannes, ID NUMÉRIQUE est implantée en Région Parisienne, à Angers, et dans le Sud Ouest.



une gamme complète destinée à la création des PLV (Publicité sur Lieu de Vente). Outre le matériel et les consommables, nous leur proposons un service complet intégrant un logiciel de création des documents. Nous disposons de deux équipes commerciales dédiées chacune à un domaine.

Pour réussir aussi rapidement dans ces domaines, vous avez du définir une relation clients très active ?

Nous avons toujours basé notre stratégie sur la notion de service au client. Chaque machine que nous commercialisons est mise en place par l'équipe technique qui apporte sa compétence et sa disponibilité

- Nous sommes distributeur de matériel d'impression numérique grand format, notamment de la marque HP, nous explique Françoise Daniel. Nous commercialisons des imprimantes qui font entre 1 et 3,20 mètres de laize. Nous fournissons également les encres et les supports d'impression qui vont avec nos machines.

Nous avons un show-room actif avec l'ensemble des machines. Ainsi, nous pouvons apporter une expérience et un savoir-faire complémentaire à nos clients. Nous maîtrisons l'ensemble des process et pouvons réaliser nos essais en grandeur nature. Nous ne sommes donc pas uniquement un distributeur de matériel mais des experts qui par leur expérience, leur compétence au quotidien apportent à leurs clients une information, une formation directement tiré de l'utilisation de nos machines.

Qui sont vos clients ?

- Nous avons deux cibles de clientèle : Les arts graphiques qui sont l'activité historique et première de l'entreprise. Ce domaine d'activité se concentre sur tout le Grand Ouest de la France, de la Normandie au Midi-Pyrénées en passant par l'Île-de-France et la Bourgogne. La seconde est la grande distribution GMS (Grandes et Moyennes Surfaces) et GSB (Grandes Surfaces de Bricolage). Pour ces derniers, nous proposons



Jean-Paul Bohélay, Directeur ID Numérique.

46 salariés travaillent dans l'entreprise et notre chiffre d'affaires augmente régulièrement. Il a doublé en trois ans pour atteindre 16,4 millions d'euros en 2011.





NOTRE VOLONTÉ DE SERVICE PARTAGÉE PAR FRANCE EXPRESS FAIT PARTIE INTÉGRANTE DE LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS

aux clients dans la période de démarrage puis sur le suivi de la production. De même, nous testons les consommables et, les connaissant parfaitement, nous pouvons conseiller nos clients notamment sur l'utilisation de tel ou tel support en fonction des besoins et du résultat souhaité. De même, nous ne nous limitons pas à la simple fourniture de notre logiciel mais nous accompagnons nos clients par une formation et un véritable suivi de l'utilisation.

Le transport fait-il partie de cette qualité que vous voulez pour vos clients ?

Chez nous, tout est basé sur le service. D'où la nécessité d'avoir un partenaire transport qui partage nos valeurs et soit irréprochable. Toute commande passée doit être impérativement livrée le lendemain matin. Nous devons être en mesure d'apporter une réponse immédiatement à toute demande d'information de nos clients souhaitant connaître la position de leur colis et le moment de livraison. La disponibilité de **FRANCE EXPRESS** est primordiale pour nous. Avoir à tout moment un interlocuteur qui nous connaît et qui est capable de répondre à nos demandes est essentiel. Avec **FRANCE EXPRESS**, nous avons un interlocuteur de proximité. Particulièrement dans les arts graphiques, nos clients ont besoin

d'un respect sans faille des délais car eux-mêmes ont des impératifs de fabrication et de livraison, que ce soit dans des salons ou des événements. Si le prix est important, le critère principal du choix



est pour nous la qualité de service. En l'absence de service, le prix est toujours trop élevé ! Nous avons deux enlèvements par jour, le dernier à 18 heures. La proximité de l'**agence FRANCE EXPRESS** nous permet également d'expédier tardivement des commandes particulières jusqu'à 19 heures. Comme la possibilité de livrer nos clients le samedi matin, l'utilisation de **Top-H** nous apporte une prestation très utile dans des cas particuliers. L'ensemble de nos expéditions est traité avec du matériel informatique et des logiciels fournis par **FRANCE EXPRESS**.



Outre l'édition des documents et grâce à la présence des adresses e-mail de tous nos clients dans la base de données, nous informons ceux-ci par un mail leur précisant le départ du colis, son numéro et la livraison prévue.

Notre volonté de service partagée par **FRANCE EXPRESS** fait partie intégrante de la satisfaction de nos clients.



Françoise Daniel, Responsable communication **ID Numérique** et Thierry Kerivel, Commercial **FRANCE EXPRESS Vannes**.

POURQUOI AVOIR CHOISI FRANCE EXPRESS :

- **TOP-H**
- **Délais, Réactivité**