

POUR OPTIMISER LE TRAVAIL DES INSTALLATEURS

# Rexel révèle son écosystème phygital pour créer "l'agence 3.0"

Du 14 au 18 octobre à Paris, plus de 16 000 visiteurs BtoB ont pu découvrir un condensé de technologies et services numériques durant la biennale Rexel Expo. Le distributeur y a dévoilé, entre autres, toutes ses « transformations en cours » pour « faciliter le quotidien phygital » des clients.

Lancement officiel du Rexel Lab en faveur de l'innovation industrielle, usine 4.0, transition énergétique, digitalisation des modes de conception via le BIM, nouveaux e-configurateurs, évolution de certaines suites logicielles métiers, réalité augmentée, nouvelle appli... En amont de son salon national, le còleader du secteur avait prévenu. Cette édition 2019 serait placée sous le double signe du digital et des services. Avec, en fil rouge, la volonté de « mêler digital et proximité » pour « enrichir l'expérience utilisateur ». À cet égard, lors de l'édition 2017, le distributeur avait déjà braqué les projecteurs sur une évolution de son concept d'agence axé sur le comptoir et



À Rexel Expo Paris, le groupe a valorisé ses cinq expériences clients visant à simplifier leur quotidien. Un salon qui s'est tenu dans un climat plutôt favorable : au 3<sup>e</sup> trimestre, ses ventes ont bondi de 3,3 % en France grâce aux segments bien orientés du résidentiel et des commerces.

la libre circulation accompagnée. À l'époque, Christian Roche – alors directeur marketing clients et désormais directeur du pôle IoT (Internet des objets) – évoquait un dispositif destiné à « créer une meilleure interaction client-vendeur ».

## Expérience multicanal

Cette logique, le groupe l'a poussée encore plus loin sur Rexel Expo 2019. À travers ses différents stands (Habitat, Industrie,

Tertiaire, EnR, Câblage...), l'ambition a été de « montrer à la filière toutes nos transformations pour faciliter encore le métier des clients, quel que soit le point de contact : l'agence physique, l'e-shop ou le rendez-vous avec un commercial sur le chantier », confie Dominique Valencia, directeur du marketing opérationnel chez Rexel France.

Au cœur du dispositif, un seul slogan : « Simplifiez votre quotidien dans nos agences de proximité ». Que les 2 500 collaborateurs des différentes enseignes du groupe – Rexel, Coaxel, Cordia, Espace Élec, SCT-Toutélectrique ou encore Sofinthe – ont eu tout loisir de décliner durant cinq jours. « À travers cinq expérimentations en cours [lire ci-dessous] qui préfigurent notre "agence du futur", le but est d'offrir une expérience multicanal et des solutions facilitant la vie des clients », témoigne Denis Lalande, chef des ventes Rexel Île-de-France.

Pour Dominique Valencia, cette édition nationale du salon a été l'occasion de valoriser l'ensemble des services digitaux qui permettent aux grands comptes, mais aussi aux TPE-PME arti-

moins de dix salariés et hyper-spécialisés interviennent sur l'ensemble de ces marchés », observe le manager. D'ailleurs, près de 40 % du chiffre d'affaires réalisés en tertiaire seraient générés avec cette typologie de clients, confie-t-on chez Rexel.

C'est dans cet esprit qu'a évolué Esabora : la suite logicielle dédiée aux installateurs et que le groupe fait monter en puissance depuis plus de quatre ans. Cet « écosystème » hébergé sur le cloud permet aux entreprises de « bénéficier d'un dispositif complet » : notamment études (plans 3D, BIM) et gestion de chantiers, tarifs personnalisés ou encore suivi des achats en ligne. Essayé et approuvé ? À l'instar des « cinq expériences Rexel », dans les allées de nombreux visiteurs ont noté leurs appréciations et commentaires sur l'appli Rexel. Un « précieux feedback », juge Dominique Valencia, qui permettra de « prioriser l'ordre de déploiement » de toutes ces solutions en agences. Car, sur le terrain, il y a la réalité des chiffres. Selon une étude de PWC\* publiée fin 2018, si 98 % des artisans possèdent un appareil connecté, « seuls 61% se considèrent... effectivement connectés ». ● S. Vigliandi

\* Étude "Innovation et BTP : la transformation du secteur est en marche", décembre 2018

## ESABORA

### Gérer et concevoir

Racheté en janvier 2014 par Rexel, Esabora (un éditeur de logiciels e-commerce, entre autres, qui travaillait déjà avec le groupe, mais aussi Legallais) est devenue le nom d'une solution digitale d'assistance administrative, commerciale et technique orientée clients. Aujourd'hui, entre 10 000 et 12 000 contrats utilisateurs auraient été signés depuis sa présentation à Batimat en 2015. Son intérêt ? « Simplifier les conceptions de projets et la gestion d'entreprise des installateurs », selon Rexel.



© Rexel France



Désormais accessible en ligne, le configurateur Volt@ permet à l'électricien de « déterminer rapidement » le type de câble approprié au chantier grâce à la recherche multicritère : besoin et usage, domaine d'application et caractéristiques techniques.