

# Optimisation de processus



## 1. Vision

---

Faire de Carpet Care un utilisateur précoce de l'IA afin de :

- Améliorer la performance globale
- Renforcer l'efficacité opérationnelle
- Générer de meilleurs résultats business

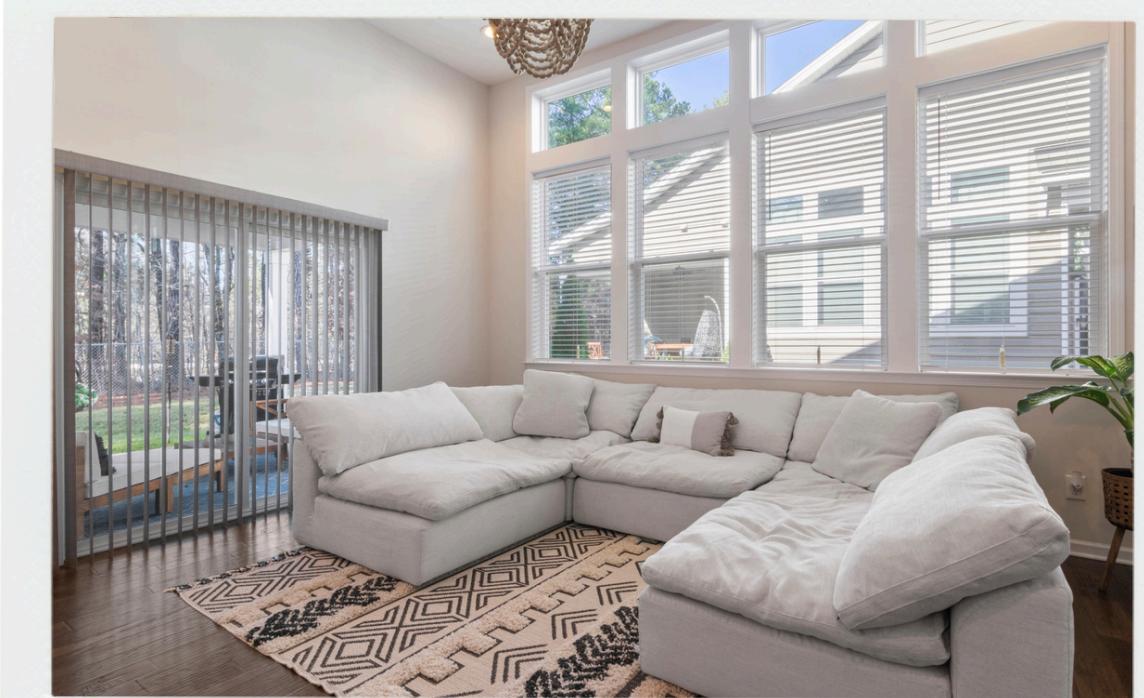
Le but est de grandir, qu'on devient la référence en Suisse pour la modernisation d'un métier traditionnel.



## 2. Pourquoi maintenant ?

---

- L'IA évolue rapidement → rester en avance crée un avantage compétitif durable
- Les premiers apprentissages guideront les décisions futures et permettront de bâtir une méthodologie replicable



### 3. Opportunités d'amélioration

- **Reconnaissance optique de caractères ROC**

Un moteur ROC lit l'étiquette/fiche de travail et remplit les champs automatiquement (avec un écran de validation humaine rapide)

- **Automatisation robotisée des processus RPA & Intégration WinBiz**

Le robot ouvre WinBiz → navigue vers “Clients / Devis / Articles” → colle les champs → Ajoute les pièces jointes si besoin → enregistre



- -50 % du temps de saisie
- Réduction des erreurs
- Plus de disponibilité pour le suivi client et la qualité

### 3. Opportunités d'amélioration

#### **Optimisation des tournées (Routage intelligent)**

Planification automatisée des trajets de collecte et livraison pour optimiser l'utilisation de l'équipe de livraison



- -10 à -20 % de kilomètres parcourus
- -50 % du temps d'organisation des tournées
- Moins de coûts carburant et usure véhicules
- Plus de ponctualité et fiabilité des créneaux

## 3. Opportunités d'amélioration

### Devis automatiques et communication client

Génération automatique des devis (nettoyage et réparations) avec envoi direct par email/SMS et suivi du statut (approuvé/en attente)



- -70 % du temps consacré à la préparation des devis
- Réactivité accrue
- Approbations plus rapides

## 3. Opportunités d'amélioration

### Feedback et Upsell intelligents

Sondage court post-livraison et recommandations ciblées (ex. anti-taches pour laine claire, désodorisation pour clients avec animaux)



- Fidélisation accrue (suivi qualité + réactivité)
- Augmentation du panier moyen par services additionnels
- Vision plus fine des attentes clients

### 3. Opportunités d'amélioration

#### Digitalisation des commandes partenaires

Automatisation du suivi avec les pressings/partenaires → SMS automatique (ex. mercredi) envoyé sur le téléphone du magasin pour confirmer s'il a des tapis à récupérer le jeudi



- Réduction des appels manuels et erreurs de coordination
- Optimisation des tournées
- Relation partenaire renforcée grâce à un processus simple et fiable

### 3. Opportunités d'amélioration

#### Fiche à cocher digitale

Utilisation des smartphones pour mettre à jour le statut de chaque tapis dans WinBiz. Quand tous les tapis d'un client sont emballés, le système met automatiquement le statut client sur "Prêt pour livraison".



- Gain de temps & moins de paperasse
- Transparence totale pour bureau / atelier / livreurs
- Zéro oubli : tous les tapis sont validés avant départ

Plus tard ça peut déclencher automatiquement l'envoi du SMS/WhatsApp au client : "Vos tapis sont prêts, merci de choisir votre créneau de livraison."

## 4. Approche

Pour atteindre cette vision, il est nécessaire de mettre en place un processus clair permettant de :

- Tester de nouveaux outils sur des cas concrets
- Apprendre et adapter en fonction des résultats
- Scaler les solutions qui fonctionnent





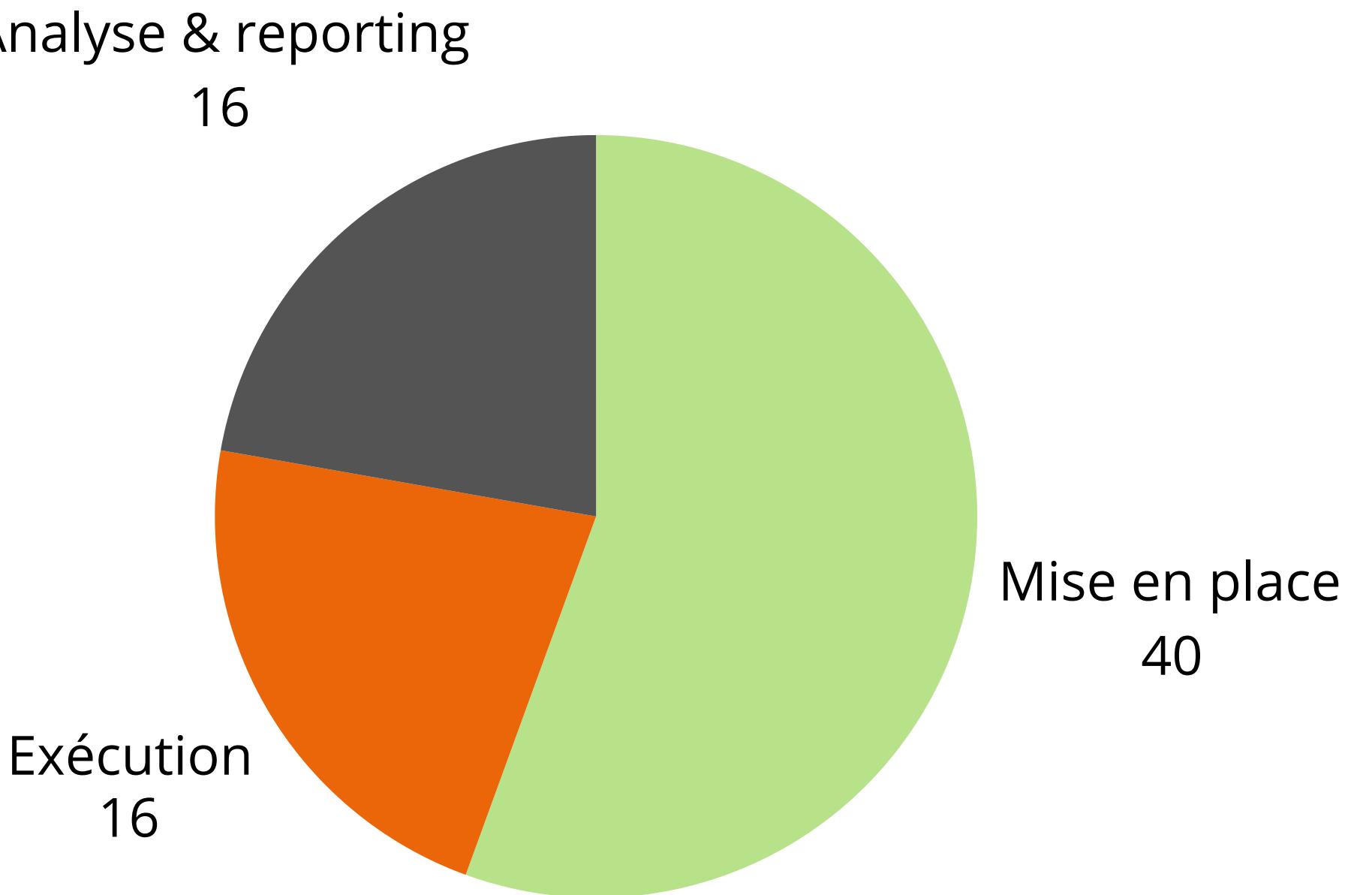
## 5. Prérequis pour démarrer

### ⌚ Temps homme

- 73 h au total  
≈ 0,5 ETP sur 1 mois

Répartis entre :

- Mise en place : 40 h
- Exécution (suivi + réunions) : 16 h
- Analyse & reporting : 16 h

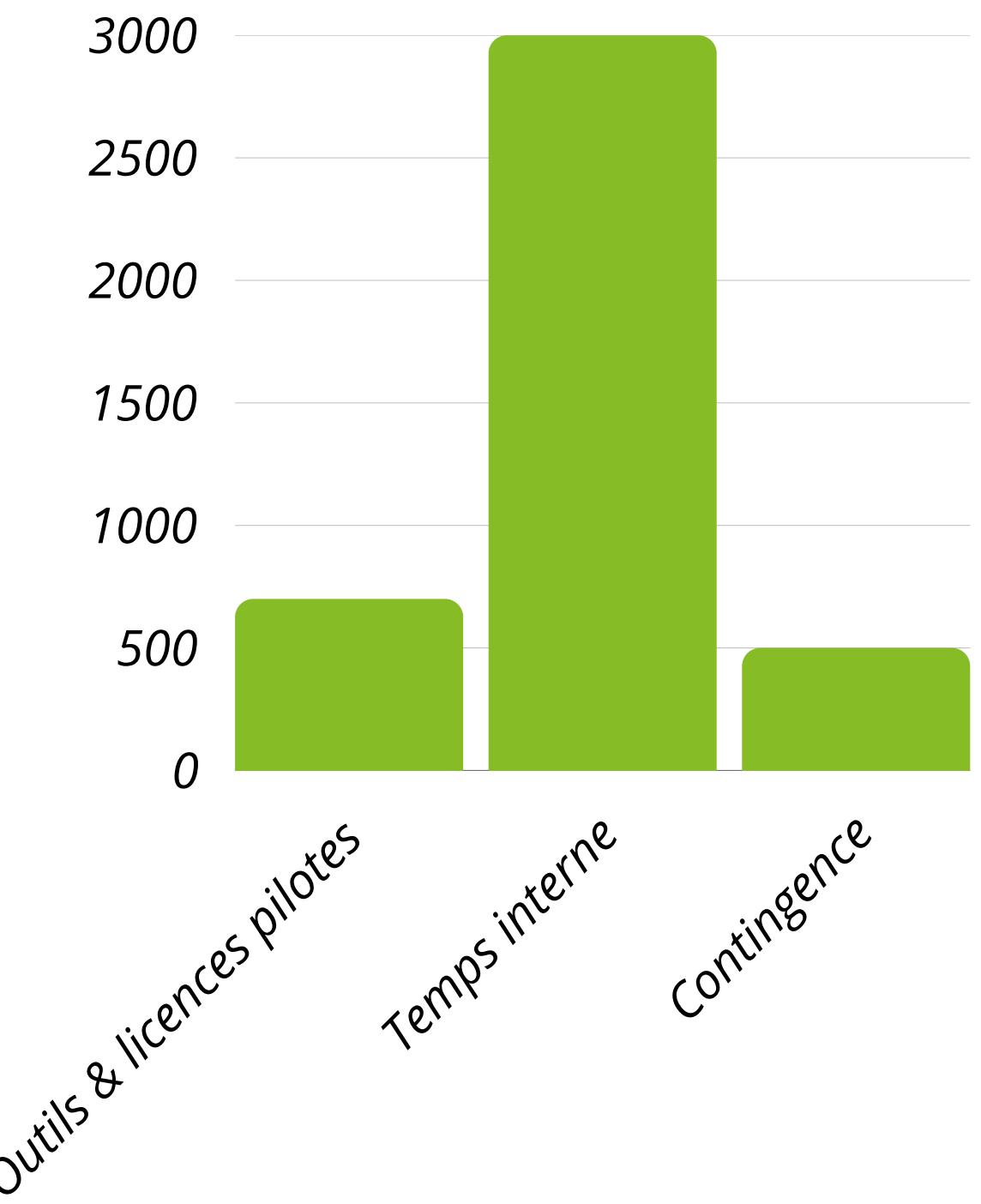




## 5. Prérequis pour démarrer

### \$ Budget estimatif

- Outils & licences pilotes : ~ 700 CHF
  - Temps interne (~72 h) : ~ 2'500-3'000 CHF
  - Contingence : 500 CHF
- ➡ Total : 3'600 - 4'200 CHF



**Investissement limité → validation rapide du ROI  
avant déploiement.**



## 5. Prérequis pour démarrer



### Questions

- Serveur ou cloud ?
- Qui a créé le système ?



MERCI..

