

«L'outil s'intègre parfaitement avec nos valeurs, notamment l'efficacité»

## TÉMOIGNAGE CLIENT

- Doyen Auto -

**Karel Nachtergaele**

Directeur Qualité



### OBJECTIFS

- Eviter la perte de savoir-faire inhérente au turnover
- Promouvoir une démarche d'amélioration continue par les processus

### RESULTATS

- 314 graphes
- 350 collaborateurs

## LE CONTEXTE

*Dans une dynamique de croissance avec 69 partenaires équipementiers, près de 1400 clients et plus de 3 millions de pièces disponibles, Doyen Auto souhaite se structurer et retranscrire son fonctionnement sous forme de graphes.*

### PYX4 : Qu'est-ce qui vous a motivé à choisir notre solution ?

Nous fonctionnions auparavant avec des procédures et instructions écrites, avec des captures d'écran, à la demande ou par nécessité... le plus souvent dans l'urgence. Ce constat nous a motivé à rechercher un outil qui nous permette de **fonctionner de façon plus structurée**.

Nous avons tout d'abord découvert la **méthodologie Qualigram**, qui met en avant un côté visuel plutôt que rédactionnel, structurée avec une grammaire **simple et logique**. Nous avons ensuite apprécié **l'interactivité** de l'outil et son accès en mode **SaaS**.

### PYX4 : Quelles sont les problématiques spécifiques à votre activité ?

Notre siège étant implanté en Belgique, nous devons composer avec le **multilinguisme**. Certains graphes sont ainsi dupliqués en français et néerlandais.

De par notre nombre de clients, de collaborateurs et de partenaires, un élément clé est pour nous le **partage des connaissances** sous une forme structurée, dans une approche professionnelle, accessible, compréhensible et transmissible à tous.

### PYX4 : Quels services utilisent aujourd'hui PYX4 ?

L'ensemble de nos collaborateurs utilise les nombreux formulaires et procédures mis à disposition par le service des **Ressources Humaines**.

Notre service **Finance** a lui aussi quasiment finalisé son processus dédié. Ce département a également accès à l'ensemble des procédures, afin de pouvoir communiquer sur le fonctionnement de la société lors d'audits.

Afin de répondre à la demande plus opérationnelle en provenance des entrepôts, le service **Logistique** a quant à lui créé de nombreuses instructions de travail de niveau 3.

Enfin, d'autres graphes sont également régulièrement consultés par nos collaborateurs, comme ceux par exemple produits par les métiers des **SAV** ou du **Marketing**.