

Elis Suisse, orientation client et visions ultra propres

Les grandes blanchisseries du groupe Elis (InoTex Bern AG, Lavotel SA, Blanchâtel SA, Wäscherei Papritz AG, Grosswäscherei Domeisen AG, Wäscherei Mariano AG, Wäscheria Textilservice AG, etc.) fournissent de gros clients comme les hôpitaux, les hôtels et l'industrie en linge propre et vont chercher sur place le linge à laver. La particularité du modèle commercial est que le linge est loué. L'offre d'Elis convient aux entreprises qui ont un grand besoin en linge plat et en habillement professionnel, et dépasse largement le simple lavage.

«Nous offrons à nos clients un accès à notre système ERP interne. Ils peuvent ainsi passer directement leurs commandes.»

Membre d'une grande famille

Elis Suisse fait partie d'un groupe actif dans toute l'Europe. Pour Martin Leuch, CEO d'Elis Suisse, les étapes de travail numérisées sont pertinentes tant pour ses clients que pour l'entreprise. «Les échanges sont très importants au sein du groupe, car le marché pousse à la numérisation.» D'ailleurs, Elis Suisse ne pourrait se passer d'une certaine automatisation pour gérer, jour après jour, plus de 120 tonnes de linge plat et quelque 50 000 tonnes d'habillement professionnel.

«Le marché pousse à la numérisation.»

Leuch décrit les différentes blanchisseries comme des PME atypiques puisqu'elles sont intégrées dans une structure de groupe. «En tant que membres du groupe, nous profitons d'un savoir-faire et d'effets d'échelle divers.» Il n'en considère pas moins comme essentiel que chaque entreprise préserve son identité afin de pouvoir conserver son propre portefeuille de clients. C'est ainsi que les 15 entreprises du groupe Elis Suisse ont chacune une propre stratégie en matière de contact avec les clients.

À chacun sa simplification

Certaines des filiales misent sur une numérisation individuelle, demandée par leurs gros clients. «Nous offrons à nos clients un accès à notre système ERP interne. Ils peuvent ainsi passer directement leurs commandes, ce qui simplifie grandement la vie à tout le monde», explique Leuch. Même des tâches plus basiques, comme l'envoi de factures, suivent souvent des canaux numériques. Les gros clients ont accès au système interne, les clients plus modestes préfèrent passer leurs ordres par e-mail ou par fax.

Leuch voit dans la numérisation une grande chance pour le marché suisse. «Nous avons un rôle de pionner à jouer ici, car nos coûts de main-d'œuvre sont nettement plus élevés qu'à l'étranger. Les mesures destinées à accroître l'efficacité auront des effets d'autant plus visibles.» Pour justifier cette comparaison, il s'appuie sur des chiffres de sociétés étrangères de son groupe.



Martin Leuch, CEO Elis Suisse

Des plans d'avenir ambitieux

Leuch a de grandes idées pour l'avenir : «Il serait particulièrement innovant d'implanter une puce dans les pièces de linge. Nous pourrions voir ainsi dans nos systèmes s'il y a une différence entre stock théorique et stock réel chez nos clients et déclencher automatiquement une commande. J'ai aussi des idées pour les processus internes.» Elis Suisse prend systématiquement en compte les besoins de ses clients, y compris en lien avec la numérisation. C'est pourquoi les canaux numériques et analogiques fonctionnent en parallèle. Car ce qui serait possible n'est pas toujours souhaité par le client. Et Martin Leuch en est parfaitement conscient.

«Les mesures destinées à accroître l'efficacité ont des effets plus visibles en Suisse qu'à l'étranger.»

Elis Suisse

Elis Suisse fait partie du groupe international Elis. Sa création remonte à 1973. Il est l'un des plus grands prestataires de location-entretien de linge et d'habillement professionnel. Depuis ses 15 sites, Elis Suisse sert plus de 2000 clients. L'entreprise, dirigée par Martin Leuch, son CEO, est domiciliée à Berne.

www.elis.com/fr