

Étude de cas

Impex Stones:

Une intégration solide
comme la pierre

Secteur d'activité :

Parements muraux et pierres décoratives

Progiciel de gestion intégré (ERP) :

Acoma

k.ecommerce.
powered by **mdf commerce**





En 2005, Deitan Foisy remarque dans un journal montréalais une annonce concernant la vente du chargement d'un conteneur de pierres. Curieux, il se rend sur place pour voir le chargement en question et s'informe du prix. Le matériau lui plaît, et il se demande s'il ne trouverait pas meilleur marché ailleurs. Il va donc rencontrer d'autres vendeurs proposant ce type de matériau dans la région de Montréal et compare les prix demandés.

Deitan Foisy avait posé la première pierre de son entreprise à naître et avait maintenant un plan. Il se rend en Chine, où il achète un conteneur de pierres qu'il expédie au Québec. Il publie quelques annonces dans les journaux locaux et vend tout son chargement en deux semaines.

En 2007, Impex Stones avait pignon sur web et proposait, entre autres produits, des pierres naturelles et décoratives, des briquettes, des panneaux muraux et des parements de bois. La pierre décorative Californienne et la briquette Vieux-Montréal sont les premiers produits mis en vente. L'entreprise allant bon train, Jean-François Dufour, ami des deux entrepreneurs, prend rang dans l'équipe en tant que directeur des opérations.

Aujourd'hui, Impex Stones vend à plus de 450 détaillants dans les provinces maritimes, au Québec et en Ontario et travaille avec un réseau de fournisseurs établis partout dans le monde, notamment en Chine, en Algérie, en Italie et en Inde.


Le défi

Impex Stones s'est aventuré dans le commerce en ligne en se créant d'abord un site sur la plateforme Shopify. Le site offrait beaucoup de fonctionnalités dont elle avait besoin pour vendre ses produits, mais il présentait aussi un gros désavantage : il ne pouvait être intégré à la solution de comptabilité Avantage.

L'ajout des mises à jour à la boutique Shopify devait donc se faire manuellement, sur une feuille Excel, et quotidiennement de surcroît. Idem pour les mises à jour à apporter au logiciel de comptabilité. À l'époque, le processus de prise de commandes se résumait à la réception des demandes par courriel ou par télécopieur. L'équipe devait les saisir une à une dans le système de comptabilité pour ensuite les imprimer. Une opération papivore, puisque chaque commande comptait entre 8 à 12 feuilles.

L'équipe a ensuite opté pour un progiciel de gestion intégré (PGI) Acomba, mais le problème persistait : impossible, encore là, de l'intégrer à leur boutique en ligne. En plus de s'avérer une perte du peu de temps dont disposait l'équipe, la saisie manuelle des commandes dans le système était une source d'erreurs coûteuses (et évitables).

De plus, comme Impex Stones ne vend qu'aux détaillants, les utilisateurs finaux de ses produits (soit les clients des détaillants avec qui elle fait affaire) ont souvent des questions sur l'installation, l'utilisation et l'entretien des produits. Impex Stones voulait pouvoir communiquer ces informations aux utilisateurs de ses produits.



“ Je ne peux pas croire qu'en 2019, nous devons utiliser des ressources humaines pour la saisie de données quand ces ressources peuvent nous apporter tellement plus en travaillant sur autre chose. ”

Jean-François Dufour,
Directeur des opérations,
Impex Stones

Saisie automatisée des commandes et des factures

Gestion des stocks en temps réel

Processus comptable simplifié

Gain des temps et élimination des erreurs

La solution

À la suite d'une démonstration de la solution k-commerce, l'équipe d'Impex Stones a réalisé que le PGI était l'élément qui manquait à leur stratégie de commerce électronique.

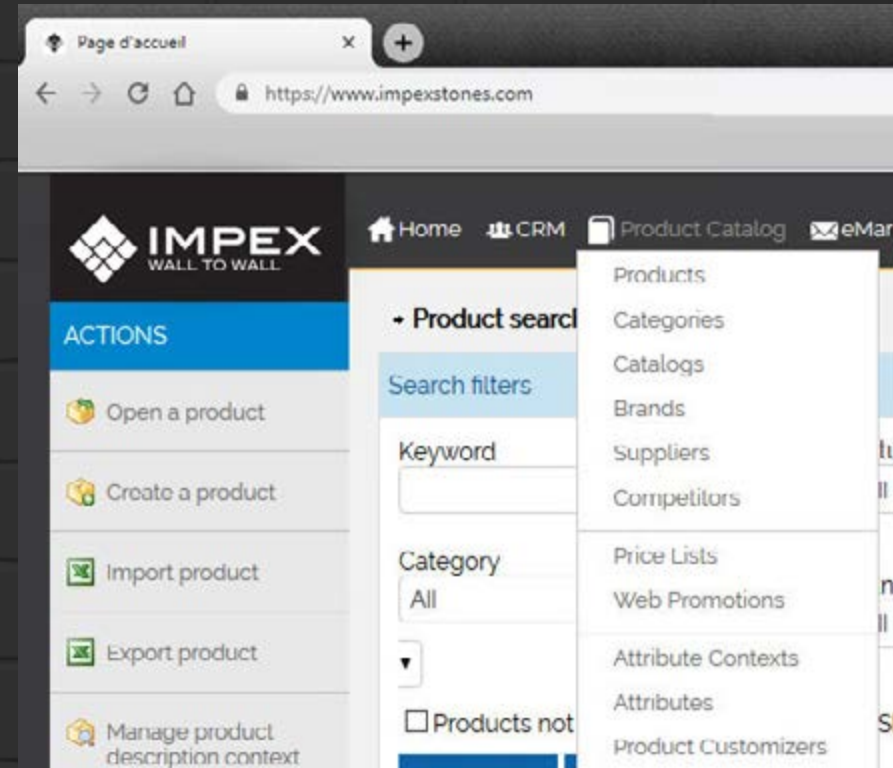
En intégrant sa boutique k-commerce à son PGI, l'équipe a pu automatiser les activités de routine, comme le traitement des commandes, la facturation et la gestion de l'inventaire.

De plus, les options offertes dans le catalogue de produits k-commerce permettent à l'équipe d'offrir ses produits en ligne avec des images de qualité supérieure, des spécifications détaillées et même des vidéos didactiques montrant aux clients comment installer et entretenir les produits.

Impex Stones avait des besoins particuliers en matière de mise en page et de navigation, et l'équipe k-commerce a pu y répondre en créant un site web personnalisé. Moins de deux semaines après la rencontre initiale, l'équipe de conception k-commerce présentait deux

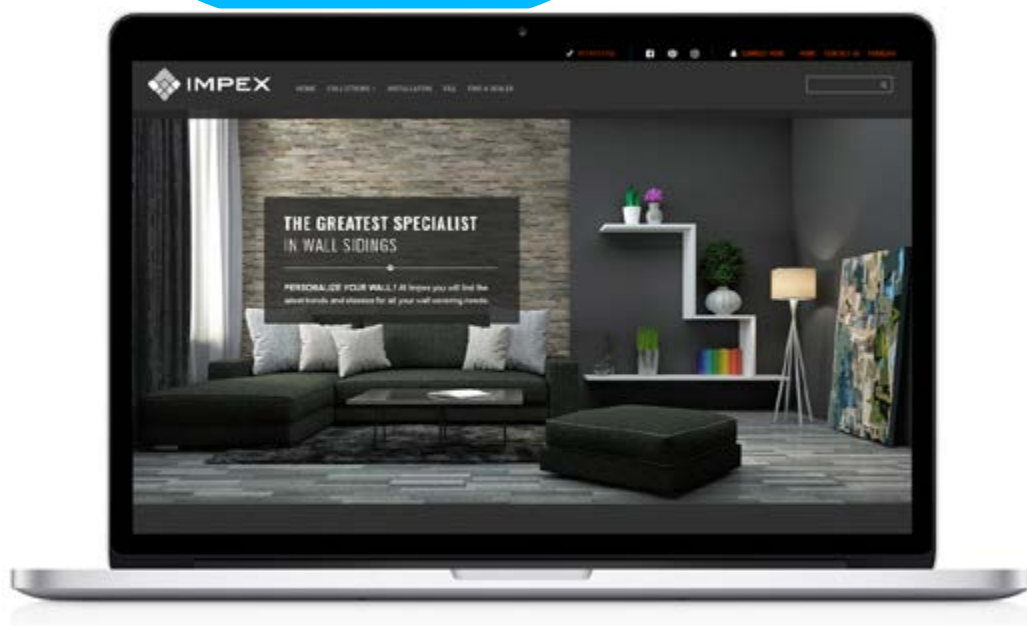
maquettes. Le résultat correspondait en tout point à ce que Impex Stones avait demandé.

Sur le plan de la mise en œuvre, Impex Stones a profité d'une aide généreuse de la part du gestionnaire de projet et de l'équipe de soutien et a pu configurer sa plateforme exactement comme elle le souhaitait.



“ Nous sommes absolument satisfaits. Je ne pense pas que nous pouvons trouver une meilleure solution pour répondre à nos besoins. Le système k-commerce s'adapte aux exigences des clients, que ce soit en contexte B2B ou B2C. ”

Jean-François Dufour,
Directeur des opérations,
Impex Stones



Les résultats

La solution avec PGI de k-commerce a fait gagner à l'équipe d'Impex Stones un temps précieux qu'elle consacrait auparavant à la saisie manuelle de commandes et de factures. L'entreprise est maintenant en mesure de mieux gérer le peu de temps dont dispose son effectif et peut se concentrer sur les questions commerciales importantes pendant que la plateforme s'occupe de toutes les tâches chronophages liées au traitement des données.

Le commerce électronique est une nouvelle façon de mettre ses produits sur le marché. En tant qu'acteur du commerce interentreprises, Impex Stones vend uniquement aux détaillants, et le site web leur est accessible depuis janvier 2019. Au mois de mars, soit deux mois plus tard, 45 % de toutes les commandes passaient déjà par le site.

Le 55 % restant leur parvient par courriel, et l'équipe les entre dans le PGI. L'entreprise a ainsi réduit sa consommation de papier de 95 %.

Impex Stones connaît actuellement une croissance de 2 % par année dans son Québec natal. Le plan est de renforcer sa présence en Ontario et, ensuite, dans l'est des É.-U. en faisant affaire avec des détaillants importants, comme Home Depot et Lowes.