

Comment Outils Baron optimise la gestion de ses stocks grâce à Fidelio ERP

Le client

Des centaines de milliers d'outils entrent et sortent d'Outils Baron chaque semaine.

En tant qu'entreprise de distribution en forte croissance dans le Grand-Montréal, Outils Baron propose un vaste éventail d'outils pour l'industrie de l'usinage.

Récemment, l'équipe Baron était préoccupée par les mouvements rapides de stocks. Les documents papier et les logiciels comptables qu'elle utilisait n'étaient plus adaptés à leurs besoins croissants en matière de stockage d'informations, causant des maux de tête et des difficultés considérables.

Ce n'est qu'à la fin d'une période comptable qu'Outils Baron avait une vue précise et actuelle sur l'emplacement de ses stocks et sur leur rentabilité.

Et, encore là, les propriétaires savaient que leurs données les plus fiables ne viendraient qu'une fois l'année financière terminée, quand le décompte physique des stocks est effectué.

Naturellement, ce manque de visibilité sur les processus de l'entreprise a eu d'importantes répercussions sur la productivité et la rentabilité — jusqu'à ce que les propriétaires décident de transformer leur façon de commercer sur le plan numérique.

Pour mieux comprendre cette transformation, on a discuté avec **Hugues Dumont, partenaire et directeur des opérations chez Outils Baron**. Notre entretien a été modifié par souci de clarté et de concision.

« Dès qu'on a vu les présentations, on a su immédiatement que l'équipe Fidelio maîtrisait parfaitement les processus utilisés couramment par les entreprises de distribution, ainsi que leurs besoins en matière d'information. C'était un atout majeur. »

Hugues Dumont
Copropriétaire
Outils Baron Montréal



Quels ont été vos principaux défis lorsque vous avez acheté l'entreprise?

C'est une entreprise dynamique avec beaucoup de parties mobiles.

Lorsque mes partenaires et moi sommes arrivés en 2018, l'entreprise gérait de 30 à 40 envois par jour, et 90 % du temps, la marchandise qu'on recevait le matin était expédiée l'après-midi. Alors, nous entreposions très peu de marchandises.

Nous ne pouvions tout simplement pas maîtriser tous ces mouvements, même si on avait hérité d'une équipe formidable des propriétaires précédents — des gens bons et intelligents qui s'y connaissaient et qui étaient fonceurs.

• Quelle était la source du problème?

Les outils de notre équipe étaient obsolètes. Ils travaillaient avec beaucoup de papier et ils suivaient les transactions et les stocks avec Acomba (un logiciel de comptabilité).

Ce logiciel fonctionnait bien dans les débuts de l'entreprise, disons entre 2006 et 2010, lorsque le volume de vente était plus modeste.

Mais quand mes partenaires et moi sommes arrivés, on avait des objectifs de vente agressifs. En tant que représentant sur la route, j'ai rapidement remarqué les problèmes avec la gestion des stocks.

Je recevais une commande et j'étais inquiet de l'accepter parce que je n'avais pas confiance qu'on puisse trouver toute la marchandise dont on avait besoin. Ou, on ne savait pas quelles quantités étaient en attente de livraison, alors on en commandait plus. Parfois, une chose banale comme perdre un bon de livraison nous portait à croire qu'une marchandise n'était pas en stock lorsqu'elle l'était.

Notre logiciel et nos systèmes ne pouvaient tout simplement pas suivre, et je finissais au téléphone avec les clients. Je peux vous le dire ; ce n'était pas plaisant.



« Avec Fidelio, nos équipes à l'expédition et à la réception ont réduit de 25 % le temps alloué à leurs tâches habituelles. »

Hugues Dumont

Copropriétaire

Outils Baron Montréal



• Comment gériez-vous ces défis?

Heureusement, dans les entreprises précédentes, j'avais appris à connaître les logiciels ERP (Enterprise Resource Planning) lors de ma participation à des implantations. Je savais la différence qu'ils pouvaient faire dans une entreprise.

J'ai créé une petite équipe et on s'est attelé à analyser tous nos processus d'affaires et à documenter ce dont on avait vraiment besoin. Cette analyse nous a appris énormément.



• Quelles ont été vos critères de sélection pour votre ERP?

Comme j'ai mentionné, on voulait une croissance agressive, alors notre logiciel ERP devait évoluer afin d'accommoder cette croissance.

Deuxièmement, on souhaitait éliminer les gros maux de tête qu'on avait à cause des stocks. On voulait que tout le monde dans l'entreprise sache en temps réel ce qu'on avait ou pas en stocks. Ça voulait dire pouvoir suivre automatiquement les achats, les réceptions et les stocks en attente de livraison.

Troisièmement, on voulait se débarrasser du papier, dans la mesure du possible. On nageait dans le papier et ça nous rendait fous. Quatrièmement, on voulait suivre les listes de prix liées aux devis qu'on avait soumis. Comme ça, on pourrait répondre rapidement aux demandes de prix des clients.

En intégrant les listes de prix à la soumission, on voulait aussi pouvoir calculer facilement nos marges bénéficiaires pour n'importe quel client. Accéder en tout temps et en temps réel à notre marge de profit était important.

On a résumé toutes ces exigences dans un document.

• Quelles autres considérations avez-vous notées?

L'expérience m'a appris qu'il ne faut pas brûler de l'argent sur les personnalisations d'ERP. On est une entreprise de distribution, alors notre ERP devait convenir à une entreprise comme la nôtre.

Puisque notre croissance serait en étapes, on voulait aussi que l'ERP soit évolutif.

Et, bien sûr, le budget était une considération importante. Heureusement, Investissement Québec a été très ouverte à nos plans de croissance et à notre virage numérique. Leurs subventions ont vraiment aidé.

• Quel a été votre processus de sélection du système ERP?

On a obtenu plusieurs devis, ensuite l'équipe a fait le tour des présentations et on a dressé une liste de quatre finalistes, incluant Fidelio. On savait que les concurrents utilisaient déjà Fidelio.

Mais, on est une bande de sceptiques ici, alors on voulait choisir un ERP parce qu'on l'aimait et non simplement parce que les autres l'utilisaient.

La liste des finalistes s'est raccourcie. On a éliminé Acceo, ensuite il ne restait plus que Fidelio et Acumatica.



• Comment avez-vous arrêté votre choix final d'ERP?

Quelques facteurs clés ont fait pencher la balance.

Dès qu'on a vu les présentations, on a su immédiatement que l'équipe Fidelio maîtrisait parfaitement les processus utilisés couramment par les entreprises de distribution, ainsi que leurs besoins en matière d'information. C'était un atout majeur.

On avait aussi un bon rapport avec l'équipe de Fidelio. On sentait une transparence générale sur les gros et les petits enjeux. Notre confiance s'est solidifiée.

Et on trouvait que Fidelio offrait un bon rapport qualité prix. On allait obtenir plusieurs fonctionnalités pertinentes pour le prix qu'on payait. Que demander de plus?

« Avec Fidelio, l'équipe des achats a réduit de 50 % le temps qu'elle alloue à ses tâches. »

Hugues Dumont

Copropriétaire

Outils Baron Montréal



• Comment l'implantation s'est-elle déroulée?

Sans heurts, parce qu'on a pris la peine de tout planifier. On ne voulait pas que la mise en œuvre nuise à l'entreprise de manière significative.

Notre équipe s'est assise avec les gens de Fidelio et on a établi un plan de déploiement, étape par étape.

Afin de former notre équipe, on a présenté un atelier et on a donné des devoirs pour la session suivante. Ces ateliers étaient enregistrés pour que n'importe qui puisse les revoir à tout moment.

• Quels résultats commerciaux avez-vous observés après le déploiement?

Nous avons vu des améliorations importantes dans nos processus principaux.

Avec Fidelio, nos équipes à l'**expédition et à la réception ont réduit de 25 % le temps alloué à leurs tâches habituelles.**

Avec moins de paperasse, ces équipes nous aident maintenant avec d'autres tâches.

Notre processus d'achat a été transformé. Avant, les numéros de commande d'achats étaient émis manuellement en compilant toutes les commandes. Maintenant, aussitôt qu'une commande est prise, l'achat est créé automatiquement.

Par conséquent, **l'équipe des achats a réduit de 50 % le temps qu'elle alloue à ses tâches.**

Alors, à présent, elle peut s'attarder aux tâches qu'on réussissait moins bien, comme les retours fournisseurs et clients.

Il faut se rappeler que ces efficacités sont aussi possibles parce qu'on a d'excellents employés qui se sont bien adaptés à un nouveau système puissant.

Quels autres avantages avez-vous observés?

L'analyse de nos données d'affaires est devenue ultra simple.

Avant Fidelio, on devait faire une vingtaine de clics pour voir notre performance liée à une métrique. La vue d'analyse est une belle surprise. Cette fonctionnalité ne faisait même pas partie de notre liste de critères. En quelques clics, je peux comparer les tendances pour les ventes de cette année à celles de l'année passée.

Chaque fonction d'affaires possède son propre tableau de bord de KPI (indicateurs de performance clés). Toute personne qui entre dans son département pourra immédiatement voir ses indicateurs clés. Ils sont faciles à personnaliser. On le fait nous-mêmes, ce qui est fantastique.

Les rapports sont faciles aussi. Supposons qu'un représentant sur les appels de ventes a besoin des ventes du dernier mois par client. C'est tellement facile de générer le rapport.

Les représentants trouvent l'outil de rapport très pratique parce qu'il leur permet de suivre les chiffres et d'atteindre leurs objectifs.

Comment trouvez-vous le service à la clientèle post implantation de Fidelio?

Le service demeure aussi bon. On se sent compris et supporté. Notre collaboration est un plaisir.

Quels sont vos prochains plans pour votre logiciel ERP?

On veut permettre aux clients d'accéder à certaines de leurs données, comme leur relevé de compte ou leurs quantités en attente de livraison. On veut aussi leur donner la liberté de commander eux-mêmes, selon leur historique, sans qu'on ait à intervenir.

On n'a pas encore automatisé la facturation. C'est notre prochaine priorité. On a besoin de créer les gabarits pour les factures et les courriels qui les accompagnent.

On veut que Fidelio en fasse plus pour que notre équipe puisse aussi en faire plus.

Vous êtes un manufacturier ou un distributeur ?

Pour découvrir l'étendue des fonctionnalités offertes et la flexibilité du système ERP Fidelio, contactez-nous ou visitez

www.commsoft.ca. 1 866 937-4519 • info@commsoft.ca