

Comment Rocheleau est passé de 0 à 48% de ventes en ligne avec Fidelio

Comment augmenter son volume de ventes sans augmenter la taille de ses équipes commerciales ? Pour répondre à cet objectif, Rocheleau mise sur l'implantation d'un site web e-commerce. Afin de profiter d'une plateforme complètement intégrée à son ERP, la directrice des opérations en collaboration avec l'équipe de gestion, opte pour Fidelio. En 2012, l'entreprise passe de 0 à 32% de ses ventes effectuées en ligne, jusqu'à 48% en 2020. Comment Rocheleau utilise-t-elle Fidelio pour mettre en place sa stratégie d'e-commerce et de croissance ?

LE DÉFIS

Rocheleau, grossiste québécois spécialisé en quincaillerie de mobilier et d'armoires de cuisine, mise depuis 2007 sur l'automatisation de ses opérations pour soutenir sa croissance.

En 2012, l'entreprise décide d'intégrer à son logiciel ERP une plateforme e-commerce B2B.

La PME se concentre sur deux objectifs prioritaires :

- Un objectif de compétitivité : automatiser ses processus de vente pour face à la concurrence internationale.
- Un objectif en ressources humaines : augmenter ses ventes sans augmenter le nombre d'employés et pallier à la rareté de main d'œuvre au Québec.

Pour répondre à ce double objectif, la directrice des opérations, Marie-France, comprend qu'elle doit changer d'ERP. **En effet, l'entreprise réalise rapidement que le logiciel de gestion qu'ils avaient choisi deux ans auparavant, un système d'une marque pourtant reconnue mondialement, ne permettait pas d'intégrer facilement un site de vente en ligne.** La mauvaise communication entre le concepteur et l'intégrateur de l'ERP compliquait d'autant plus le projet.

Marie-France décide alors de se tourner vers un concepteur-intégrateur québécois : Fidelio.



Elle souhaite en effet :

1. Disposer d'une **plateforme de vente en ligne directement développée au sein de l'ERP** afin de faciliter l'automatisation de ses processus de ventes et l'accès aux informations en temps réel.
2. Avoir la possibilité de **faire évoluer le système progressivement, selon les besoins de l'entreprise**. Rocheleau offre en effet à ses clients des options de personnalisation poussées, une vraie marque de fabrique pour la PME : leur site web e-commerce doit ainsi pouvoir évoluer et s'adapter à leur demande.
3. **Développer une relation de proximité avec le concepteur**, sans intermédiaire, pour faciliter la communication et s'assurer de la réussite du projet.

LES LEVIERS MIS EN PLACE POUR FACILITER LA TRANSITION VERS LE E-COMMERCE ET AUGMENTER LES VENTES

La mise en place d'une plateforme e-commerce reste un bouleversement pour les équipes comme pour les clients, qui doivent s'adapter à de nouvelles façons de travailler pour les uns, et de passer commande pour les autres.

1. Adoption du projet et transformation des employés

Gestion du changement

Pour aider ses employés à naviguer avec succès vers la transition, la direction de Rocheleau mise sur **une bonne communication**. Cette dernière vise à répondre aux questions les plus courantes et à expliquer de façon régulière les avantages du site web dès le début du projet et pendant toute son implantation.

« Notre objectif n'était pas de supprimer du personnel, mais de transformer leurs tâches répétitives en tâches à forte valeur ajoutée » - Marie-France Grenier

Des **sponsors du changement** sont également désignés parmi les équipes pour communiquer régulièrement sur les avantages de la solution et ses objectifs. Résultat : **c'est l'ensemble de l'entreprise qui adopte très vite le projet**.

Un premier retour sur investissement avec Fidelio : transformer des tâches répétitives en tâches à valeur ajoutée

Fidelio permet à Rocheleau d'**automatiser progressivement ses processus de vente et de s'adapter à une nouvelle façon de travailler**. Ce sont ainsi les équipes de services clients, mais aussi les équipes administratives et l'ensemble des départements de l'entreprise, qui bénéficient de ce nouvel outil de travail.



« Notre objectif n'était pas de supprimer du personnel, mais de transformer leurs tâches répétitives en tâches à forte valeur ajoutée ».

Marie-France Grenier
Directrice des opérations



Jusqu'ici, le service à la clientèle s'occupait essentiellement de l'entrée de données. Le temps passé à former les employés n'était donc pas rentable pour l'entreprise. L'adoption de Fidelio permet ainsi de changer la nature de leurs postes pour qu'ils effectuent des tâches à vraie valeur ajoutée. **La satisfaction client est revenue au cœur de leurs objectifs, avec pour résultat d'offrir un service de niveau supérieur.**

2. Une gestion du changement facilitée par la proximité des équipes Fidelio

L'adoption du site web par les clients a dû également se faire de façon progressive.

« Les clients ont dû apprendre à ne plus recevoir de copie papier. C'est toute la culture qui a changé graduellement. » - Marie-France Grenier

Afin de faciliter l'adoption du nouveau site de vente en ligne par les clients, l'entreprise met en place de nombreuses actions : créations de vidéos explicatives, de guides, et accompagnement des clients à tous les niveaux de l'entreprise, des vendeurs, au service à la clientèle en passant par les chargés de facturation. À toutes les étapes du cycle de vente, les clients se font accompagner progressivement pour adopter **des pratiques 100% numériques.**

« Avec Fidelio, nous avons pu faire des mises à jour de façon continue en fonction des commentaires de nos clients et de l'évolution du marché. Cela a aussi facilité son adoption. » - Marie-France Grenier

Ce qui a facilité cette gestion du changement ? C'est bien la **volonté de Fidelio de travailler main dans la main avec Rocheleau** pour développer progressivement de nouvelles fonctionnalités parfaitement adaptées aux besoins de leurs clients. Et c'est parce que **Fidelio est un concepteur-intégrateur avec un contrôle total sur l'ERP** qu'il développe, que l'équipe Rocheleau a pu créer une plateforme adaptée à ses objectifs.

« Avec Fidelio, nous avons pu faire des mises à jour de façon continue. »

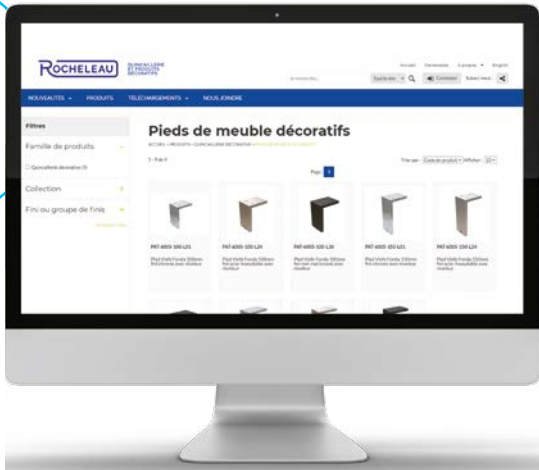
Marie-France Grenier
Directrice des opérations



3. Le site e-commerce Fidelio : une plateforme parfaitement intégrée à l'ERP

Le principal atout du site e-commerce reste son **intégration complète avec l'ERP Fidelio**, qui permet à toute l'équipe **d'obtenir des informations précises en temps réel**. C'était en effet un critère important pour Marie-France, qui voulait absolument éviter d'utiliser des logiciels supplémentaires, en dehors de son ERP. Chaque département, des services de facturation, aux opérations en passant par les ventes, doit pouvoir utiliser Fidelio pour l'ensemble de ses tâches. **Finis Excel et autre logiciels comptables !**

C'est par exemple le cas des inventaires : lorsqu'une commande est passée, Fidelio vérifie en direct le niveau des stocks. Le client peut ainsi savoir rapidement si les produits qui l'intéressent sont disponibles ou non, et ce, en tout temps. Les quantités sont mises à jour en temps réel, au fur et à mesure que les commandes sont expédiées et que les articles sont réapprovisionnés.



Fidelio automatise et croise les données de traitement des commandes, des prix, et de l'inventaire. En résultent trois bénéfices majeurs : **les équipes de Rocheleau gagnent un temps précieux, les erreurs de saisie deviennent presque inexistantes, et leurs clients passent commande plus rapidement et plus efficacement.**

« Fidelio nous permet aujourd'hui d'assurer 48% de nos ventes sur Internet et nous nous attendons à ce que ce chiffre augmente de plus en plus les prochaines années. »
Marie-France Grenier

Autre avantage pour Marie-France : **l'accès aux indicateurs de performance se fait facilement et en temps réel.** Selon elle, c'est un élément primordial pour la bonne gestion de l'entreprise et pour faciliter la prise de décision : « Nous sommes très tournés chiffres à tous les niveaux chez Rocheleau. ».

LES RÉSULTATS

Les clients de Rocheleau peuvent désormais passer commande **24 heures sur 24 et 7 jours sur 7** ! Aujourd'hui, la PME réalise en moyenne 48% de ses ventes sur le web. Ce chiffre est même encore plus élevé depuis le début de la crise sanitaire, et a atteint un record de 57% au mois d'avril.

Avec des clients devenus plus autonomes, plusieurs départements comme le service à la clientèle, la facturation, mais aussi les vendeurs, ont pu **se concentrer sur des tâches à réelle valeur ajoutée, gagner du temps et augmenter leur productivité.** Comme quoi, soutenir sa croissance sans augmenter son équipe de vente, c'est possible !

ET MAINTENANT ?

En 2020, Marie-France poursuit l'évolution et la modernisation du site de vente en ligne avec plusieurs objectifs :

- Développer la personnalisation de son offre en ligne, avec la mise en place de divers **configurateurs avancés** pour différents articles sur mesure.
- Augmenter la productivité de ses équipes avec des clients toujours plus autonomes, à travers la mise en place du **retour de marchandises sur le web.** L'objectif est ici encore de supprimer les tâches sans valeur ajoutée pour son équipe.
- Augmenter l'efficacité des vendeurs et fidéliser ses clients.



Vous êtes un fabricant ou un distributeur ?

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

1 866 937-4519 • info@commssoft.ca

 **fidelio**

Notre expérience, votre croissance