

Italfoods accélère sa croissance grâce à l'ERP cloud Fidelio : un choix gagnant

Le client

Italfoods souffrait de sa croissance.

En 2021 et 2022, ce distributeur ontarien de 2000 produits alimentaires nationaux et importés a vu ses revenus augmenter de 30 % pour ces deux années.

Italfoods collaborait avec d'importants détaillants comme Costco et Metro et desservait des centaines de petits établissements d'accueil et épiceries dans la grande région d'Ottawa.

Or, l'entreprise suivait encore ses stocks avec un stylo, du papier et un logiciel comptable désuet qui ne répondait plus à ses besoins.

Cette croissance combinée aux outils dépassés rendait ardu, frustrant et nettement moins productif le travail au quotidien dans l'entreprise. La satisfaction client a baissé.

Donc en 2021, Italfoods a embauché **Ewelina Jaroszek** dans le rôle de **directrice des opérations commerciales** afin d'aider l'entreprise à amorcer la prochaine étape de son évolution.

« Très rapidement, j'ai pu constater la convivialité exceptionnelle de l'interface. En échangeant avec les membres clés de l'équipe - lors des démonstrations ou en discutant de l'utilisation et de l'apparence de l'application - nous nous sommes tous dit : 'Mon Dieu, c'est incroyablement facile et intuitif'. Nous étions tous ravis de pouvoir l'utiliser ! Nous la voulions immédiatement. »

Ewelina Jaroszek
directrice des opérations commerciales
Italfoods inc.



Les défis

Mme Jaroszek était confrontée aux défis suivants :

Une gestion des stocks intensive en main-d'œuvre

La forte demande de marchandises rendait le suivi des stocks avec stylo, papier et Excel très fastidieux et prompt aux erreurs de saisie. De plus, l'entreprise était constamment en rupture de stock.

Lorsqu'Italfoods a reçu sa certification HACCP en 2022, assurer la traçabilité par l'entremise de stylos et de papier ajoutait au fardeau de l'entreprise.



Une comptabilité pénible

En plus des finances d'Italfoods, le contrôleur de l'entreprise devait aussi gérer les finances de cinq sociétés sœurs indépendantes. Donc, il devait travailler avec six instances de QuickBooks, Sage et du logiciel comptable. « Juste accomplir des tâches simples était fastidieux et épuisant », dit Mme Jaroszek.

Des rapports financiers inadéquats

L'utilisation massive du papier faisait en sorte que les données étaient remplies d'erreurs et d'omissions. L'entreprise avait de la difficulté à suivre ses indicateurs clés qui n'étaient pas facilement accessibles dans le logiciel Sage.

L'analyse des données aussi était quasi impossible à obtenir. Même une fois les données importées, peu de personnes sur l'équipe de gestion savaient comment utiliser les tableaux croisés dynamiques d'Excel pour analyser les tendances.

Une rotation du personnel élevée

Avec si peu de processus d'affaires en place, les employés n'arrivaient pas à trouver leur vitesse de croisière dans l'entreprise, donc ils quittaient.

Des serveurs vulnérables et des données corrompues

Étant donné que ses six sociétés dépendaient des mêmes trois serveurs à la maison mère, l'entreprise craignait différents scénarios qui pourraient mener à une perte de données. En mai 2021, Italfoods a été importunée pendant des mois par un problème de corruption de données. En octobre 2022, un des serveurs a cessé de fonctionner.

Mme Jaroszek savait ce qu'elle devait faire. Dans ses emplois précédents, elle avait déjà été impliquée dans l'implantation de logiciels ERP. L'équipe dirigeante n'étant pas familiarisée avec ce type de logiciel, elle a fait des présentations pour expliquer l'outil. Elle a rapidement obtenu l'adhésion de l'équipe à la mise en œuvre d'un système ERP chez Italfoods.

La solution

Mme Jaroszek a recruté une équipe ERP à l'interne afin de mettre en place le projet. Ils se sont entendus sur les critères de sélection suivants :

- Un **système infonuagique** pour réduire leur vulnérabilité aux pannes de serveur et à la perte de données, ainsi que pour permettre l'accès à distance à l'ERP.
- Un **système de gestion d'entrepôts** puissant qui améliorerait l'efficacité de la distribution.
- Une **base de données centralisée pour chacune de leurs six entreprises**, tout en continuant à les gérer comme des entités comptables indépendantes au sein d'un seul système.
- Des **outils financiers flexibles et en temps réel** pour une analyse approfondie des données d'affaires.
- **Facile à utiliser** étant donné que peu d'employés avaient de l'expérience avec un ERP, et encore moins avec du code.

Son équipe composée de cinq membres a assisté à des présentations, échangé ses notes et réduit sa sélection finale de fournisseurs à quatre candidats : Acumatica, Business Central, Oracle NetSuite et Fidelio. Ensuite, les deux premiers ont été éliminés.

Oracle NetSuite vs. Fidelio

Bien qu'Oracle NetSuite était bien établie au niveau mondial et qu'elle bénéficiait d'un soutien financier important, l'équipe de Mme Jaroszek a constaté les lacunes suivantes :

- **L'expérience utilisateur était « trop avancée »** pour les employés d'Italfoods étant donné qu'ils n'avaient aucune expérience avec les systèmes ERP.
- Les **entreprises sœurs ne pouvaient pas coexister en tant qu'entités indépendantes** qui partagent une même base de données au sein de l'ERP. À la place, le système nécessitait des rapports parent-enfant, et ce n'était pas ce que recherchait Italfoods.
- **Des coûts beaucoup plus importants.** Chaque module supplémentaire devait être acheté. Lors du déploiement, toute déviation de l'échéancier établi engendrait des amendes de la part d'Oracle Netsuite. De plus, Italfoods ne souhaitait pas payer pour des fonctionnalités superflues.

De son côté, Fidelio lui offrait une expérience utilisateur beaucoup plus favorable. « Très rapidement, j'ai constaté la très grande convivialité de l'interface utilisateur, a dit Mme Jaroszek. En échangeant avec les personnes clés de l'équipe - sur les démos, l'utilisation et l'apparence de l'application - on s'est dit, mon Dieu, c'est tellement facile, tellement intuitif. On adorait s'en servir ! On la voulait sur le champ. »

Deux autres facteurs ont pesé en faveur de Fidelio :

- **70 % d'économies sur les frais d'utilisation des licences** - Mme Jaroszek a calculé le coût total de possession sur 5 ans pour Fidelio et Oracle Netsuite. Fidelio ferait économiser à Italfoods 70 % des frais liés aux licences. En outre, l'expérience de Mme Jaroszek dans la mise en œuvre efficace d'un système ERP lui a permis d'obtenir une réduction de 15 % sur les honoraires de Fidelio.
- **Un support client local** - Jaroszek a visité les bureaux de Fidelio et elle a apprécié les interactions et les suivis de l'équipe. En tant que représentante d'une entreprise locale, elle voulait travailler avec une entreprise à proximité plutôt qu'un géant mondial.

Implantation

Lors du déploiement, l'équipe de Mme Jaroszek a testé chacun des processus, s'est exercée sur le système et a posé des questions. « J'ai dépassé le calendrier de mise en œuvre standard, a-t-elle dit, mais ils [Fidelio] m'ont soutenue jusqu'au bout, et même si je voulais passer d'un sujet à l'autre, j'ai obtenu mes réponses. Alors j'étais très satisfaite sur ce point. »



Du concret

Aujourd'hui, Italfoods tire profit de l'implantation de Fidelio sur le plan de :

La gestion des stocks

- **Statut en temps réel** — Toute personne avec les autorisations a maintenant une visibilité en temps réel sur le statut en stock de tout item, peu importe le nombre de localisations d'entreposage. Par conséquent, la satisfaction de nos clients est en augmentation.
- **Stocks réservés** — Une fois qu'une commande est passée, les stocks ne sont plus disponibles pour le prochain client.
- **Moins d'UGS** — Une meilleure visibilité sur nos stocks nous a permis de réduire le nombre d'UGS.

La gestion comptable

Auparavant, afin de gérer nos six entreprises sœurs de façon indépendante, le contrôleur financier devait jongler avec six instances de chacune de nos trois applications comptables.

Ces entreprises ont maintenant en commun les aspects suivants :

- Des **bases de données** pour les informations en commun, comme les clients, les fournisseurs et les produits.
- Une **interface conviviale** avec des fonctions, catégories et attributs identiques.

« Maintenant je peux voir un sourire sur le visage de mon contrôleur financier », a noté Mme Jaroszek.

Les rapports financiers

En pré-ERP, afin d'obtenir les rapports de ventes en glissement annuel, l'équipe de direction devait comparer le rapport de 20 pages d'une année au rapport de 20 pages d'une autre.

Avec Fidelio, les dirigeants peuvent accéder aux chiffres à tout moment, en format numérique ou graphique. De plus, les vues d'analyse dynamique du système permettent aux gestionnaires de forer les données, disons, un chiffre global comme les « coûts de réparation du matériel » afin de savoir quels coûts composent le total.

La rétention de la main-d'œuvre

L'automatisation et la simplification des processus de Fidelio ont réduit le nombre d'employés chez Italfoods. L'entreprise n'est plus obligée d'embaucher de nouveaux employés pendant les périodes de pointes.

Mais lorsqu'on embauche, les personnes sont formées facilement sur des processus bien-définies. Les tâches qu'elles accomplissent sont moins répétitives. Aussi, plusieurs employés sont formés à la polyvalence. Donc, les absences ne causent plus d'engorgements au niveau du flux des travaux. Le personnel de vente sur la route travaille maintenant de façon plus productive parce qu'ils ont accès à distance aux systèmes de l'entreprise.

La sécurité des données

Parce que L'ERP cloud Fidelio fonctionne à partir de l'infrastructure Microsoft Azure, Italfoods ne se préoccupe plus de la gestion de ses serveurs locaux ni des pertes de données.

• Quelle est la suite pour l'entreprise?

La transformation numérique d'Italfoods permet à la direction de planifier l'implantation d'autres outils numériques qui rehausseront la productivité :

- L'**EDI** avec les clients clés afin d'automatiser le traitement des commandes.
- Un **système de gestion d'entrepôts** en 2024 afin de diminuer nos coûts.
- Le **commerce électronique** dans les deux ans pour étendre la portée du marché et permettre aux clients d'accéder à leurs commandes 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
- Des **recettes** pour les commandes de produits drapeaux afin d'avoir un meilleur contrôle sur les coûts.
- La **saisie des recettes** dans Fidelio afin de suivre les changements et les coûts.

Au cœur de tous ces projets de développement d'entreprise se trouvent des informations numériques fiables en temps réel qui améliorent le processus décisionnel.

« Avec Fidelio, c'est indéniable, j'apprécie énormément vos filtres dynamiques. En plus, je peux obtenir toutes les informations dont j'ai besoin, et pour être honnête, les possibilités sont infinies. Je suis vraiment impressionnée par la richesse des fonctionnalités offertes. »



« En partant, nous savions que certains de nos processus allaient changer et nous étions heureux de les changer. Mais nous nous sommes aussi assurés que l'équipe comprenait bien ce que le logiciel pouvait faire en fin de compte - pour les aider à rester ouverts au changement et être plus excités par ce qui s'en venait. »

Ewelina Jaroszek, directrice des opérations commerciales, Italfoods inc.

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