

Comment Isofoam traite et suit ses commandes automatiquement avec l'ERP cloud Fidelio

Le client

Isofoam a fait l'acquisition d'un concurrent — et de tout nouveaux défis.

Malgré le fait d'avoir doublé leurs effectifs en juin 2022, l'équipe d'Isofoam ne pouvait maintenir une saisie de données précise et opportune de ses commandes EDI dans le système ERP Fidelio.

Le problème avec l'EDI s'est répercuté sur le flux de travail. Le fabricant novateur de matériaux d'isolation thermique et de produits sur mesure pour enveloppes de bâtiments a rapidement fait face à des délais de production et de livraison.

Ces délais ont eu des répercussions sur leur capacité de servir leurs clients : des entreprises de conception et de construction de maisons ainsi que des fabricants d'équipement d'origine et des détaillants de l'est du Canada et du nord-est des États-Unis.

Pour mettre fin à ses bouchons, Isofoam a fait appel à Stéphane Harvey, CPA, leur directeur des finances et de l'administration.

Nous lui avons parlé de son expérience à gérer ses enjeux. Notre entretien a été modifié par souci de clarté et de concision.

« On a commencé par intégrer un client, et on a eu de très bons résultats grâce à l'excellent travail de votre équipe. Alors on a décidé d'intégrer tous nos clients. »

*Stéphane Harvey
Directeur des finances et de l'administration
Groupe Isofoam*



ISOLOFOAM

À quels défis l'entreprise était-elle confrontée?

Nous travaillions avec une version EDI de base depuis plusieurs années déjà, sans enjeu particulier. À la réception de la commande EDI, on imprimait le rapport et on entrait manuellement les données dans notre ERP Fidelio.

Suite à l'acquisition d'un concurrent en juin 2022, notre volume de données de commande a augmenté de manière considérable.

Notre équipe a travaillé fort, mais les délais plus longs pour la saisie des données et le taux d'erreur croissant à cause de la ressaisie nous ont fait mal.

En aval de notre flux de travail, on avait des goulots d'étranglement dans la production et des ralentissements dans les livraisons. Cette baisse de rendement a eu des répercussions sur nos relations clients.

• Comment gériez-vous ces défis?

On en a discuté avec notre ancien fournisseur d'EDI, mais l'entreprise ne répondait pas de manière satisfaisante à nos nouveaux besoins.

Alors, on a fait appel à Fidelio pour nous aider à résoudre le problème. On travaillait avec Fidelio depuis près de 12 ans. Ils nous ont recommandé de travailler avec Deblecx. Leur spécialité est l'intégration et l'automatisation de l'EDI dans les processus d'affaires.

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

L'équipe de Fidelio a été d'une grande aide. Ils ont proposé un projet pilote pratique et à faible risque pour dépister les problèmes potentiels.

On a commencé par intégrer un client, et on a eu de très bons résultats grâce à l'excellent travail de votre équipe. Alors on a décidé d'intégrer tous nos clients.

• Quelle a été la réaction de votre équipe face à cette nouvelle façon de travailler?

Nous étions déjà à l'aise avec les processus et le langage de l'EDI alors notre équipe n'a eu besoin qu'un peu de formation pour s'adapter au nouveau système.



• Quels résultats commerciaux avez-vous observés après l'implantation?

Nous n'avons plus de saisies manuelles à faire pour les commandes qui entrent par EDI. Les données sont reçues et traitées automatiquement par Fidelio. Et le statut de la commande est automatiquement mis à jour par le système.

En soi, ce changement de processus nous permet d'épargner de cinq à huit heures par semaine, sans oublier que nous avons réduit de manière importante notre risque d'erreur lors de la saisie manuelle des données.

Plus de problèmes d'engorgements lors des fabrications et livraisons. Nos clients sont bien sûr beaucoup plus satisfaits, ce qui est énorme, et nous avons réduit une grande partie du stress inutile de notre équipe.

Sur le plan de la facturation, les bienfaits sont vraiment pour nos clients et nos partenaires. Nous envoyons une facture par courriel ou par le module EDI de Fidelio. Ils reçoivent la facture instantanément, et en cas de problème, on peut le résoudre entre les parties beaucoup plus rapidement.

• Comment est le service à la clientèle de Fidelio?

La qualité et la rapidité de la gestion de projet de Fidelio m'ont impressionné. J'ai été très satisfait de la qualité du travail de votre équipe et de son implication dans le projet.



« La qualité et la vitesse de la gestion de projet de Fidelio m'ont impressionné. »

Stéphane Harvey, Directeur des finances et de l'administration, Groupe Isofoam

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