

ÉTUDE DE CAS

Avec CloudSuite, Drillmex offre un service client omnicanal à forte valeur ajoutée

Drillmex, Inc. (siège social : Québec) est un distributeur industriel nord-américain d'outils de coupe, d'accessoires pour machines-outils, de fluides de coupe et d'instruments de précision. Établi depuis 1982, l'entreprise Drillmex est l'un des leaders spécialisés dans la distribution de matériel et d'équipement industriels dont la croissance, depuis ces dix dernières années, a été exponentielle. Drillmex dessert des secteurs aussi diversifiés que l'aéronautique, l'industrie médicale, l'industrie automobile, l'énergie, la recherche et l'éducation. En 2008, Drillmex s'est associé à Infor en choisissant Infor Distribution SX.e comme principal système de planification des ressources de l'entreprise (ERP).



Secteur

Distribution

Produit Infor

Infor® CloudSuite Distribution

Nombre d'employés

23

Groupe réseau

Contributeur TUG (The User Group)

Site Internet

drillmex.com

« Pour faire plus avec moins de collaborateurs, nous savions que nous avons besoin d'adopter des nouvelles technologies. Désormais, nous bénéficierons toujours de la toute dernière version d'Infor CloudSuite Distribution et continuerons ainsi à développer nos activités. Le modèle Infor délivré via le Cloud est conçu pour le progrès et nous permet de bénéficier des nouvelles caractéristiques et fonctionnalités disponibles afin de fournir un meilleur service aux clients. »

CHRISTIAN OSTIGUY

VP Operations, Drillmex Inc.

Elle s'est ensuite tournée vers Infor CloudSuite™ Distribution pour faire évoluer et développer ses activités dans le Cloud. Pour accompagner la croissance de Drillmex en termes de taille et de chiffre d'affaires, l'entreprise a mis en place une plateforme e-commerce qui lui a ouvert de nouvelles possibilités en matière de visibilité, de gestion des stocks et de suivi des activités dans ses entrepôts.

Surmonter les difficultés lors d'une transformation digitale

C'est en 2008 que naît le partenariat entre Drillmex et Infor. Depuis cette date, le groupe Drillmex a enregistré une croissance exponentielle de ses activités, s'est adapté aux nouvelles tendances du marché et a su répondre à un besoin croissant de développer de nouveaux canaux de distribution. L'enjeu pour Drillmex était sa capacité à offrir une expérience utilisateur optimisée en matière de commerce électronique. Tout au long de sa transformation, Drillmex s'est concentré sur sa stratégie de croissance et d'élargissement de ses activités, tout en maintenant l'agilité de ses effectifs. L'entreprise a choisi la plateforme ERP Infor CloudSuite Distribution pour rationaliser ses opérations et accomplir davantage avec moins, tout en évitant l'achat d'un nouveau serveur.

Avec l'aide d'Infor CloudSuite Distribution, Drillmex fut en mesure d'accroître la productivité de ses collaborateurs et d'augmenter le revenu par collaborateur de 93 % entre 2012 et 2019. En esquivant les difficultés de développement que connaissent la plupart des distributeurs du secteur, Drillmex a pu mettre en place une équipe consacrée à des projets plus stratégiques et visionnaires.

« **Notre plateforme e-commerce est directement reliée à Infor CloudSuite Distribution. L'intégration a été transparente et nos clients peuvent désormais effectuer des achats en ligne, nos collaborateurs peuvent aisément trouver des produits dans le système et l'ensemble de nos opérations se sont améliorées. Grâce à CloudSuite Distribution, notre transition vers un modèle omnicanal a été un jeu d'enfant et l'impact sur nos résultats a été considérable.** »

CHRISTIAN OSTIGUY
VP Operations, Drillmex Inc.

Les enjeux

- Développer et faire évoluer l'entreprise sans augmenter les effectifs
- Intégrer une plateforme d'e-commerce tierce au système ERP Infor CloudSuite Distribution existant
- Pallier le manque de visibilité sur les prix, les stocks et les activités d'entreposage
- Exploiter le plein potentiel des outils pour soutenir les activités et accroître l'efficacité

Aujourd'hui, pour pérenniser son succès, Drillmex entend mettre davantage l'accent sur le service client par le biais de ventes omnicanales alimentées par la plateforme CloudSuite Distribution.

Une intégration transparente, facteur de mise en œuvre de la stratégie

Face à l'essor croissant du e-commerce, Drillmex a dû choisir entre innovation ou immobilisme. L'entreprise a choisi de poursuivre sa transformation en recherchant un outil e-commerce tiers, prêt à l'emploi, afin de développer ses ventes en ligne. Plutôt que de recruter de nouveaux collaborateurs et de les former sur plus de 800 000 unités de gestion des stocks, Drillmex a intégré sa plateforme e-commerce au système ERP CloudSuite Distribution. En deux mois seulement, le distributeur industriel leader a gagné en visibilité et renforcé sa capacité de suivi pour des milliers de produits provenant de 60 fournisseurs actifs. L'intégration fut possible grâce à l'utilisation d'interfaces de programmation d'applications (API).

L'intégration, conçue pour faciliter une amélioration et une actualisation constantes, a permis d'accepter des commandes en seulement deux mois. Drillmex peut ainsi recouper les données de sa plateforme e-commerce et celles de CloudSuite Distribution. Avec l'aide du système CloudSuite Distribution, Drillmex peut à tout moment générer et télécharger des listes exhaustives de produits avec caractéristiques et références incluses.

L'intégration rapide et fiable et l'interface utilisateur hautement compatible accélèrent considérablement la mise sur le marché des produits, bien plus que des installations segmentées.

Commandes en ligne accrues et meilleure visibilité des produits

La plateforme e-commerce intégrée fonctionne désormais comme un vendeur en ligne supplémentaire et permet aux clients d'accéder à des produits via de multiples critères de recherche, y compris des références produits internes et des références fournisseurs. En interne, les représentants des clients peuvent explorer la plateforme CloudSuite Distribution et proposer en temps réel des produits de substitution.

L'extensibilité du système permet aux employés de se tenir informés des produits, des stocks, des fournisseurs, etc., et de garantir une expérience d'achat homogène n'exigeant aucune formation approfondie pour les vendeurs. Cela permet d'accélérer le rythme de mise en place des grands comptes avec des options de tarification personnalisées en fonction du volume, des unités de gestion des stocks, etc.

« Dans notre ancien système, la tarification posait des difficultés, notamment pour notre principal fournisseur responsable de plus de 40 % de nos ventes. Il existe environ 80 schémas de tarification différents, de sorte que la fixation des prix était un processus manuel et sujet aux erreurs. Avec Infor CloudSuite Distribution, j'ai pu facilement établir des types de prix pour chacun de leurs groupes. », déclare Christian Ostiguy, VP Operations, Drillmex, Inc.

« **Aujourd'hui, nous travaillons dans le Cloud pour tout et nous en sommes ravis. Nous avons une petite équipe. Avant, quand le serveur tombait en panne et que notre informaticien n'était pas disponible, nous étions paralysés. Aujourd'hui, en cas de problème, nous ouvrons un ticket et le plus souvent, Infor est déjà au courant et le problème est résolu sans tarder.** »

CHRISTIAN OSTIGUY
VP Operations, Drillmex Inc.

Les résultats

- 800 000 unités de gestion des stocks et 60 fournisseurs facilement gérés dans le système ERP et e-commerce
- 2 mois de délai total d'intégration entre la plateforme e-commerce et CloudSuite Distribution
- 93 % d'augmentation du revenu par collaborateur

Une supply chain plus connectée et plus intelligente

Drillmex gère un entrepôt de près de 1 400 m². L'entreprise s'appuie sur CloudSuite Distribution pour superviser les stocks entrants et sortants avec une plus grande précision, grâce à un meilleur dispositif de suivi dans l'ensemble des emplacements de l'entrepôt. La rationalisation des opérations d'entreposage garantit une supply chain connectée et réduit les risques de livraisons différées ou les problèmes liés aux achats des clients. L'application du modèle d'achat EOQ (quantité économique de commande) permet à Drillmex d'avoir un meilleur contrôle sur les seuils minimums, les demandes des fournisseurs et les fonctions de commande à la demande qui tirent parti du cross-docking et des livraisons directes. Tous ces canaux et processus peuvent aisément être visualisés, gérés et contrôlés dans un tableau de bord CloudSuite Distribution.

Évoluer et grandir ensemble

Entreprise avant-gardiste, Drillmex s'appuie sur des outils et des technologies capables de transformer ses activités au gré de l'évolution de ses besoins. Avec Infor CloudSuite Distribution, le distributeur bénéficie de mises à niveau automatiques et de la possibilité de continuer à mettre à profit son système ERP avec des produits tiers ou des produits développés par Infor, si cela s'avère nécessaire. En optant pour le système Cloud, Drillmex a pu à la fois réduire ses besoins en serveurs et minimiser le recours à un vaste département informatique, autant d'aspects qui permettent à l'entreprise de conserver agilité et capacité d'adaptation, même en exploitant des fonctions d'extensibilité.

Après avoir assisté à la conférence « The User Group » (TUG) organisée par Infor, les dirigeants de Drillmex ont découvert la capacité de la plateforme ERP à prendre en charge davantage de fonctions opérationnelles, même en dehors du cadre du e-commerce et de la gestion des entrepôts. Selon le témoignage de Christian Ostiguy, « L'une des choses dont j'ai pris conscience à mon retour de la conférence TUG, c'est la pléthore des outils dont nous disposons pour simplifier notre travail, et nous devons exploiter ces possibilités tout en continuant à innover. ».

Infor CloudSuite Distribution a été développé pour répondre aux besoins croissants des distributeurs à l'ère de l'innovation. En capitalisant sur le succès des deux dernières décennies, Drillmex sera en mesure de créer une plateforme parfaitement adaptée à ses besoins pris en charge par CloudSuite. Dans les années à venir, Drillmex prévoit de continuer à investir pour stimuler la croissance et la productivité en tirant parti de produits comme Infor Birst®, Pricing Science et CRM.

EN SAVOIR PLUS 



Infor est un leader mondial de solutions de gestion d'entreprises déployées dans le Cloud spécialisées par secteur d'activité. Plus de 65 000 organisations dans plus de 175 pays font confiance aux 17 000 collaborateurs d'Infor pour les aider à atteindre leurs objectifs commerciaux. Visitez notre site www.infor.com.

Suivez-nous :     

Copyright© 2022 Infor. Tous droits réservés. Le mot « Infor » et le logo associé sont des marques commerciales et/ou marques déposées d'Infor ou de l'un de ses affiliés ou filiales. Toutes les autres marques commerciales citées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. www.infor.fr.

Infor France (SAS), Immeuble Cristalia, 6ème étage, 3 Rue Joseph Monier, 92500 Rueil-Malmaison

INF-2485518-fr-FR-0322-1