



Windows Mobile Customer Solution Case Study

Microsoft® Windows Mobile® aide Floridus Design Images avec le traitement instantané de ses bons de commande

Overview

Country: Canada

Industry: Distribution

Customer Profile

Floridus Design Images est un grossiste en décoration pour la maison, le jardin, et saisonnière. L'entreprise, située à Mississauga, en Ontario, distribue des plantes et des accessoires décoratifs auprès de détaillants à travers le Canada.

Business Situation

Floridus avait besoin d'une solution mobile qui pourrait s'intégrer de façon continue à son nouvel environnement Microsoft® et offrir une interface d'utilisateur simple pour accélérer la transmission des bons de commande.

Solution

Floridus a mis en place 14 appareils Windows Mobile® à travers son réseau de représentants des ventes et son personnel d'entrepôt. Les appareils exécutent une application de vente personnalisée conçue par PF Software Services.

Benefits

- Augmentation des ventes
- Efficacité et précision accrues
- Amélioration du service à la clientèle
- Plus grande confiance du client
- Temps de formation plus court

« Nous sommes plus efficaces depuis la mise en oeuvre de la solution Windows Mobile. Nous fonctionnons avec trois employés à temps plein à l'entrepôt et traitons environ 70 pourcent plus de volume. »

Ben Poort, chef d'exploitation, Floridus Design Images

Floridus Design Images est un des principaux grossistes en décoration pour la maison, le jardin et saisonnière. L'entreprise, située à Mississauga, en Ontario, distribue une vaste gamme de plantes et d'accessoires décoratifs auprès de détaillants de partout au Canada. Après avoir éprouvé certains problèmes avec le traitement des commandes et la base de données de vente qui s'y rattache, Floridus a migré vers un environnement Windows®. Ceci a contribué à régler la plupart des problèmes, mais a causé certaines complications d'intégration à sa gamme existante d'appareils mobiles MS-DOS®. Afin de résoudre ces problèmes d'intégration et de créer de nouvelles efficacités, Floridus a muni son personnel de vente et de l'entrepôt d'appareils Windows Mobile®. Depuis la mise en place de cette solution, la force de vente de Floridus a diminué la marge d'erreur de son service d'expédition de 10 à un pourcent et traite maintenant environ 70 pourcent plus de volume avec moins d'employés en entrepôt.



Situation

Floridus Design Images est l'un des chefs de file du secteur de la vente en gros en décoration pour la maison, le jardin, et saisonnière. Située à Mississauga, en Ontario, l'entreprise distribue une vaste sélection de fleurs de soie, d'accessoires décoratifs et de plantes d'intérieur pour la maison et le bureau, auprès de détaillants à travers le Canada. Floridus est en activité depuis 1967 et emploie environ 18 personnes.

En 1994, Floridus a mis de côté son système de vente et de traitement des commandes sur papier en optant pour une plateforme modernisée et automatisée. La société a utilisé un système existant de progiciel de gestion intégré (ERP) et a doté ses 11 représentants de partout au pays d'ordinateurs Intermec DOS de poche.

Le nouveau système visait à augmenter l'efficacité et la précision du processus de vente, tout en réduisant le temps requis par les représentants des ventes pour transmettre les commandes au siège social. Floridus souhaitait également que le temps requis pour le traitement quotidien des bons de commande diminue et que le personnel en entrepôt puisse remplir et expédier des commandes plus rapidement et avec une plus grande précision.

Cependant, Floridus a dû relever certains défis quant à la solution Intermec. Les anciens formulaires de commande sur papier, qui étaient auparavant envoyés par télécopieur au siège social, avaient été remplacés par des fichiers en format texte téléchargés avec un modem analogique vers la plateforme centrale de traitement des commandes. Les appareils de poche de Intermec exécutaient une version incorporée de MS-DOS 5.0, qui a causé des problèmes d'intégration à l'unité centrale de Floridus. De plus, le modem n'était pas un produit prêt à

utiliser et était limité par des vitesses de transfert de données de 9600 kbps, ce qui entraînait un taux d'échec élevé.

« L'interface d'utilisateur des appareils Intermec était trop difficile à utiliser », indique Ben Poort, chef d'exploitation, Floridus Design Images. « Notre équipe de vente trouvait difficile de lire sur les petits écrans et éprouvait des frustrations par rapport à l'affichage, qui était en format texte seulement, et le manque d'intégration au système de traitement dorsal. Également, les commandes étaient créées à l'aide d'un système compliqué de codes et les représentants des ventes devaient consulter fréquemment le livre de codes principal afin de décrypter les codes à utiliser pour effectuer de simples opérations. Nous n'avions donc pas accès à une solution mobile efficace. »

Floridus a également rencontré des difficultés quant à la gestion de l'inventaire. La lenteur du téléchargement et l'échec constant des tâches, jumelés à l'entrée manuelle des commandes avaient pour conséquence que les données d'inventaire avaient toujours 24 heures de retard. Le statut de l'inventaire ne reflétait pas les commandes qu'ils avaient prises la journée précédente, ce qui causait des problèmes lorsque les clients plaçaient des commandes, car souvent ces produits n'étaient plus en stock à l'entrepôt.

Après avoir eu certains problèmes en ce qui a trait au traitement des commandes à l'entrepôt et avec sa base de données, Floridus a transformé sa solution ERP en un système Web conçu sur mesure à l'aide d'un serveur Microsoft® SQL™.

Lorsque la migration de l'ancien système vers l'environnement Windows® a été terminée, Floridus a découvert des problèmes d'intégration à ses appareils DOS existants. Il

leur était impossible de se connecter au serveur, et aucune capacité de réseau n'était possible en MS-DOS 5.0 non plus.

« Après avoir déployé notre nouveau système ERP, nous nous sommes rapidement rendu compte que nous avons besoin d'une solution mobile rapide et précise qui pourrait servir à toute l'entreprise, plutôt qu'à un endroit en particulier. Nous voulions quelque chose qui pourrait lier tous les membres de l'équipe, qu'ils se trouvent sur le terrain, dans leur camion ou à un salon commercial », dit Poort. « Nous cherchions une solution qui pouvait capturer des commandes et les transmettre de façon continue à notre système ERP. »

Solution

Floridus a remplacé ses appareils DOS de poche par des appareils plus flexibles, fiables et conviviaux, créés à partir des logiciels Microsoft Windows Mobile®. L'entreprise a obtenu l'aide de consultants en logiciel indépendants et de services en fonction programmée afin de concevoir un logiciel personnalisé pour le soutien du nouveau processus de vente et d'entreposage.

« Puisque Floridus avait déjà investi dans un serveur Microsoft Exchange et un serveur SQL, l'option la moins dispendieuse qui générerait le meilleur rendement du capital investi (ROI) était de choisir un environnement Windows Mobile », explique Ken VanderBoom, président, PF Software. « La plateforme nous permet de développer facilement des applications client pour connecter le personnel de Floridus aux informations et aux données dont ils ont besoin, qu'ils soient au bureau ou en déplacement. »

Choisir une plateforme Windows Mobile nous assurait également que Floridus allait pouvoir sélectionner l'appareil qui convenait le mieux à ses employés. Pour permettre l'accès tant

au courriel qu'aux applications, l'entreprise a prévu la mise en place d'appareils Symbol MC9090G dans son service d'expédition en entrepôt et des appareils Symbol MC50 pour sa force de vente.

Benefits

Depuis le déploiement de la solution Windows Mobile-based, Floridus a relevé plusieurs des défis commerciaux qu'elle a rencontrés, y compris des problèmes reliés au traitement des commandes et à la nature complexe du système.

Augmentation des ventes

La solution Windows Mobile aide la force de vente de Floridus à soumettre des commandes au serveur de l'entreprise plus rapidement et plus fréquemment. Les bons de commande peuvent maintenant être transmis directement d'appareils mobiles au service de traitement des commandes de l'entreprise immédiatement après la conclusion d'une vente par un représentant. Auparavant, tous les bons de commande étaient transmis à la fin de la journée. En soumettant les ventes instantanément, Floridus peut traiter les commandes lorsqu'elles sont entrées dans le système et maintenir son inventaire à jour, ce qui lui permet d'offrir un service plus rapide, plus précis à ses clients.

De plus, en ayant à portée de main un inventaire actualisé, les représentants Floridus peuvent profiter de nouvelles occasions d'affaires et peuvent connaître la disponibilité des produits par l'accès instantané au catalogue complet de l'entreprise via leurs appareils Windows Mobile.

« Un des avantages auquel nous n'avions jamais pensé en ce qui concerne l'inventaire en temps réel est certainement les nouvelles occasions d'affaires », souligne Poort. « Si un client fait une demande et désire obtenir trois

unités, le représentant des ventes peut voir instantanément qu'il ne reste plus que six articles en inventaire, puis recommander au client de les prendre tous, puisqu'ils pourraient ne plus être disponibles ultérieurement."

Efficacité et précision accrues

En mobilisant le personnel de son entrepôt, Floridus bénéficie de niveaux inégalés d'efficacité et de précision. Les commandes sont envoyées électroniquement du personnel de vente à l'entrepôt, ce qui élimine les commandes illisibles rédigées à la main et les commandes codées complexes de l'ancien système. Maintenant, le processeur de commandes révisé les commandes qui ont été soumises dans le système et transmet les données au service d'expédition, où les ramasseurs téléchargent les informations vers leurs appareils mobiles. Poort dit que la marge d'erreur au service d'expédition est passée de 10 à un pour cent.

« Nous sommes plus efficaces depuis la mise en oeuvre de la solution Windows Mobile. Nous fonctionnons avec trois employés à temps plein à l'entrepôt et traitons environ 70 pourcent plus de volume », indique Poort. « Parce que la technologie sans fil permet d'éviter d'avoir à transporter et classer manuellement les rapports papier, les employés de notre entrepôt passent moins de temps à se rendre au centre d'expédition et en revenir, leur laissant plus de temps pour le prélèvement et l'emballage. »

Amélioration du service à la clientèle

Les représentants des ventes de Floridus ont maintenant accès à un profil client mis à jour et complet, y compris des informations telles que les adresses, les numéros de téléphone, l'historique client et les modalités de facturation du client. Le représentant des ventes peut ainsi mieux servir son client

puisque'il possède tous les renseignements requis pour conclure une vente rapidement.

« Les appareils mobiles nous aident à offrir un meilleur service à nos clients, mais ils nous protègent également. Nous pouvons anticiper des problèmes avec les clients parce que leur historique se trouve juste sous nos yeux sur nos écrans mobiles », dit Poort. « Par exemple, notre service de comptabilité peut maintenant joindre des notes au dossier d'un client afin d'avertir le représentant d'une facture impayée. En sachant ceci, le représentant des ventes peut prendre des mesures pour s'assurer que des dispositions de paiement soient prises avant de conclure toute autre entente. »

Plus grande confiance du client

Les problèmes d'intégration ont entraîné un lent processus de soumission de commandes avec l'ancien système de Floridus, ce qui causait non seulement un inventaire désuet, mais également le fait que les clients achetaient des articles non disponibles en stock et ne recevaient pas ce qu'ils avaient commandé. La solution Windows Mobile aide à réserver l'inventaire pour le client dès que la commande est téléchargée dans le système. De plus, les représentants des ventes peuvent imprimer la confirmation d'une commande sur place à l'aide des imprimantes mobiles. La confirmation affiche clairement le produit et la quantité exacte commandés par le client, ce qui contribue à gagner la confiance du client.

« La mise en place des appareils Windows Mobile a facilité les choses pour toutes les personnes impliquées dans le processus de vente », dit Poort. « Nos clients se sentent à l'aise et ont confiance que si nous disons avoir un produit, c'est définitivement le cas. »

Un temps de formation plus court

L'environnement Windows familier de Floridus aide à rendre l'utilisation d'appareils

For More Information

For more information about Microsoft products and services, call the Microsoft Sales Information Center at (800) 426-9400. In Canada, call the Microsoft Canada Information Centre at (877) 568-2495. Customers who are deaf or hard-of-hearing can reach Microsoft text telephone (TTY/TDD) services at (800) 892-5234 in the United States or (905) 568-9641 in Canada. Outside the 50 United States and Canada, please contact your local Microsoft subsidiary. To access information using the World Wide Web, go to:

www.microsoft.com

For more information about Floridus Design Images products and services, call 1-800-268-4902 or visit the Web site at:

<http://www.floridus.com/>

mobiles plus facile, et a contribué à réduire le temps de formation à une fraction de ce qu'il était auparavant. Une séance de formation typique, qui comprend un tutoriel sur le logiciel personnalisé utilisé par Floridus, dure maintenant environ deux heures, tandis qu'avant, un utilisateur devait suivre une formation continue d'une durée moyenne de quatre mois avant d'être compétent dans l'utilisation du système. Les employés des ventes peuvent également effectuer des commandes d'essai pour s'assurer qu'ils soient à l'aise avec le système avant d'aller sur le terrain.

« Les représentants des ventes adoptent le système très rapidement. Ceux qui avaient déjà utilisé nos ordinateurs mobiles, ou tout environnement Windows d'ailleurs, l'ont trouvé extrêmement facile à utiliser », affirme VanderBoom.

« Nous sommes très heureux de la solution Windows Mobile. Si on le compare à l'ancien système, c'est comme abandonner son cheval et sa carriole pour une Lamborghini », dit Poort. « Cela nous permet d'aller plus loin que les façons de faire traditionnelles. Nous devenons plus ouverts quant à des processus nouveaux et différents, ainsi qu'à des façons d'améliorer encore davantage nos opérations. »

Windows Mobile

Windows Mobile se sert de la puissance du système d'exploitation Windows® pour les appareils mobiles, aidant les entreprises et leurs employés mobiles à rester en contact lorsqu'ils se déplacent. Windows Mobile utilise des versions mobiles des programmes de Microsoft, y compris Microsoft Office Outlook® Mobile, Internet Explorer Mobile, Pocket MSN®, Windows Media® Player Mobile, et Microsoft Office Word Mobile, PowerPoint® Mobile, et Excel® Mobile. Avec Windows Mobile, les travailleurs de l'information ont accès à des logiciels puissants, jumelés à la familiarité de Windows. Accompagnés de plans des services offerts et d'options de connectivité, les appareils Windows Mobile, disponibles chez 42 fabricants et 68 entreprises de télécommunications mobiles dans 48 pays, peuvent être utilisés pour effectuer des appels, envoyer des courriels et des messages instantanés, naviguer sur le Web, et accéder à des informations commerciales essentielles, même lorsque les utilisateurs ne sont pas au bureau.

De plus amples renseignements à propos de Windows Mobile sont offerts à :

www.microsoft.com/windowsmobile

Logiciels & services

- Windows®
- Windows Mobile®
- Serveur SQL™
- MS-DOS®