



GRACE AU E-CONNECTEUR DE VAISONET, LE SITE E-COMMERCE BTOB FIXASHOP SEDUIT 60% DE SES CLIENTS AVEC SON NOUVEL OUTIL D'APPROVISIONNEMENT ONLINE



LM fixations, spécialiste de la fourniture industrielle et de la fixation, a misé, dès la création de son site e-commerce BtoB en 2017, sur la qualité de service et la puissance offerte par les outils digitaux. En synchronisant sa gestion commerciale EBP avec son site e-commerce Prestashop, via l'E-connecteur de Vaisonet, l'entreprise a développé de nouveaux services pour ses clients

(expédition dans la journée, passage de commandes 7/7 et 24/24, etc.), optimisé la gestion de ses commandes au quotidien et développé une image d'entreprise moderne et dynamique, capable de répondre aux nouvelles attentes de ses clients.

LE PROJET EN QUELQUES MOTS



Les enjeux :

- Permettre à des clients BtoB de passer des commandes en ligne à tout moment avec leurs propres conditions tarifaires
- Connecter en quasi temps réel le site e-commerce BtoB avec la gestion commerciale
- Piloter l'ensemble de l'activité (offline et online) à partir de la gestion commerciale sans ressaisie des commandes du site e-commerce



La solution :

- E-connecteur de Vaisonet (Version EBP – Prestashop)
- Contrat de maintenance et personnalisation



Les principaux bénéfices :

- Un véritable outil de réapprovisionnement pour 60% des clients de l'entreprise accessible 7/7 et 24/24
- Un service d'expédition dans la journée pour toute commande passée dans la journée
- Une image de marque renforcée auprès des clients BtoB



Les chiffres :

- 200 commandes par mois
- 5000 références produits



FIXASHOP : Une sélection de fixations et fournitures industrielles réservée aux pros directement accessible en ligne

La société LM Fixations, créée en 2010, propose aux professionnels de l'industrie et du bâtiment (entreprises générales, métalliers, collectivités, etc.) une large gamme de solutions de fixations et de fournitures industrielles. Son dirigeant, Loïc Lesaout, a toujours placé la qualité de service au cœur de sa relation client. En 2017, il choisit de mettre en place un site e-commerce BtoB pour permettre à ses clients de commander en ligne ses produits 7j/7, 24h/24. Il souhaite leur offrir plus de souplesse dans la gestion de leurs réapprovisionnements et réduire les temps d'expédition des marchandises.

Dès le début, nous avons pensé notre projet comme un véritable extranet, visant à faciliter la vie quotidienne de nos clients ainsi que celle de nos équipes, » explique Loïc. « Il était donc indispensable de synchroniser notre futur site e-commerce avec notre gestion commerciale EBP avec laquelle nous étions équipés depuis la création de l'entreprise.

Ce qui dans les faits, devait se traduire par la possibilité de donner accès aux clients à l'ensemble du catalogue et à leur grille tarifaire spécifique via le futur site e-commerce.

Les enjeux : Permettre à des clients BtoB de passer des commandes en ligne et d'accéder à leurs grilles tarifaires spécifiques

En BtoB, difficile d'appliquer les recettes classiques du e-commerce BtoC. En effet, chez les pros, chaque client dispose d'une grille tarifaire négociée qui lui est propre et qu'il souhaite retrouver lorsqu'il passe ses commandes en ligne, comme l'explique Loïc : *« pour moi, il était inconcevable de mettre en place un site e-commerce BtoB pour nos clients sans leur donner accès à leur grille tarifaire. Prestashop et EBP permettaient de réaliser cela, il nous manquait juste un connecteur pour synchroniser le tout. J'avoue que lorsque j'ai découvert que cette fonctionnalité n'était intégrée par défaut à mon système e-commerce, j'ai été très heureux d'apprendre que les produits Vaisonet existaient ! »*

Loïc, après une rapide étude comparative, opte pour l'E-connecteur de Vaisonet car il répond à ses critères de choix – à savoir performance et fiabilité - mais aussi parce que, dès le début, le professionnalisme de Vaisonet l'a séduit : *« La force des équipes de Vaisonet est vraiment leur capacité à s'approprier les problématiques et les enjeux de leurs clients et à coller à la demande. La suite nous a prouvé que nous avons fait le bon choix car Vaisonet a su intégrer en standard dans l'E-connecteur des améliorations que nous avons identifiées ensemble ce qui a réduit les développements spécifiques. »*



La solution : Synchroniser les flux de commandes, clients et stocks de la gestion commerciale EBP avec le site BtoB afin de simplifier les commandes des clients

Pour optimiser le fonctionnement du site e-commerce, aucune impasse n'a été faite. La première étape a été l'optimisation de la base de produits dans la gestion commerciale EBP afin de la « rendre plus glamour » et de l'adapter aux besoins du site e-commerce. La synchronisation des deux systèmes avec l'E-connecteur a ensuite été déployée afin de simplifier l'utilisation du système pour les clients comme pour les collaborateurs de Fixashop. *« Nous avons fait le choix de synchroniser, toutes les heures, les commandes entre la gestion commerciale et le site e-commerce afin de proposer un traitement plus rapide des demandes de nos clients. En revanche, la mise à jour du catalogue produit et du fichier clients est réalisée la nuit, pour optimiser le transfert de données, »* précise Loïc.

Ainsi, les clients en compte peuvent passer l'intégralité de leurs commandes sur le site BtoB en bénéficiant de leurs conditions tarifaires, d'un large catalogue de près de 4000 articles et d'une information précise sur les quantités en stock. L'accès au site e-commerce est réservé aux clients en compte. Il leur suffit de créer leur accès internet sur le site. Leur adresse mail est ensuite « matchée » avec le fichier client d'EBP et, lors du transfert des données clients la nuit, le compte est automatiquement créé avec la grille tarifaire associée sur le site e-commerce.



fixashop
FOURNITURES INDUSTRIELLES

- expédie dans la journée,
- est accessible 24h/24 et 7j/7,
- a une image de marque renforcée,
- convainc 60% des clients.

GESTION COMMERCIALE



SITE E-COMMERCE

PrestaShop

EQUIPE COMMERCIALE ADV

Les clients, tarifs et stocks sont créés sur la plate-forme de vente en ligne Fixashop chaque nuit.

CLIENTS COMMANDES ONLINE

Toutes les heures, les commandes passées sur Prestashop sont importées dans votre gestion commerciale.



Les bénéfices : Un outil de réapprovisionnement plébiscité par près de 60% des clients de l'entreprise, des commandes expédiées dans la journée et une image de marque renforcée !

Cette automatisation a séduit les équipes et le dirigeant qui apprécie de *« ne rien avoir à gérer et de laisser travailler l'E-connecteur en toute transparence et sans aucune intervention des collaborateurs. »*

Depuis la mise en place du site e-commerce, ce sont en moyenne 200 commandes par mois qui sont passées via ce nouvel outil. Près de 60% des clients l'utilisent régulièrement, bénéficiant ainsi d'un haut niveau de service grâce à la synchronisation des flux de gestion comme nous le confirme Loïc : *« Le site e-commerce est devenu un véritable outil de réapprovisionnement pour nos clients qui accèdent à un large catalogue de produits que nous pouvons à présent expédier dans la journée, si la commande est passée avant 15h00. »* Grâce à la synchronisation, une partie des commandes n'est plus saisie par les équipes d'administration des ventes ce qui réduit les erreurs et les temps de traitement et permet des livraisons plus rapides des produits.

Au-delà des nouveaux services rendus aux clients et des gains d'efficacité, le dirigeant de Fixashop souligne également l'impact positif de cette solution sur l'image de marque de son entreprise : *« Avec cette fonctionnalité, nous sommes plus réactifs, nous servons mieux nos clients, nous renforçons l'expérience client et par là-même notre image de marque. Nous offrons à présent à nos clients une image moderne et dynamique en positionnant notre PME comme une entreprise qui avance, qui se digitalise et qui est capable d'offrir les mêmes services qu'une grande entreprise. »*

« Sans les possibilités offertes par l'E-connecteur de Vaisonet, je n'aurai jamais fait ce projet ! Nous apprécions la fiabilité et l'automatisme du E-connecteur mais aussi et surtout l'approche client très humaine de l'équipe Vaisonet qui réfléchit toujours en termes de communauté et de performance de la solution. »



A propos de FIXASHOP



Fixashop est une boutique en ligne réservée aux professionnels (numéro de Siret obligatoire à l'inscription) proposant des éléments de fixation et fournitures industrielles diverses. La société LM Fixations, créée en 2010, propose ainsi aux professionnels de l'industrie et du bâtiment (entreprises générales, métalliers, collectivités, etc.) une large gamme de solutions de fixations et de fournitures industrielles. Elle sélectionne des produits répondant aux demandes les plus courantes de ses clients et propose des produits issus des gammes professionnelles de marques réputées telles que Sam, Mob, Makita, Milwaukee, Helly Hansen etc.

Site web : <https://www.fixashop.fr>

A propos de VAISONET

Multipliez vos canaux de vente, pas vos outils de gestion !



Vaisonet est un éditeur de solutions e-commerce, spécialiste de la gestion des flux e-commerce et de l'optimisation des processus métier multicanal. Il conçoit, développe et édite une solution logicielle unique sur le marché. Son connecteur e-commerce universel permet de faire communiquer en temps réel le site e-commerce avec le logiciel de gestion commerciale. E-connecteur est compatible avec les plus grands standards du marché de gestion commerciale (EBP, Sage, Wavesoft, etc.) et de CMS (Prestashop, Magento, Woo Commerce, Shopify, etc.). Son équipe d'experts, spécialistes de la gestion des flux e-commerce et de l'optimisation multicanale des processus métiers, accompagne ses clients dans le développement et l'amélioration de leur stratégie multicanale.

Site web : <https://www.vaisonet.com/>