

Un spécialiste en soins de la peau remplace son système Sage par Acumatica, et devient plus informé sur ses clients actuels et potentiels



« J'ai choisi Acumatica, car je savais que ce système pouvait gérer nos opérations complexes. Grâce à sa facilité de navigation d'un écran à l'autre, je sentais qu'il pouvait nous faire entrer dans le 21^e siècle. »

- Jodi Anstandig, directrice des finances, Biopelle

SITUATION

Fondée en 2005 à titre de division de Ferndale Pharma Group inc., Biopelle offre une vaste gamme de produits pour le soin de la peau comme des facteurs de croissance, du rétinol, des éclaircissants, des exfoliants, ainsi que des programmes de soins de la peau personnalisés.

Sur le plan opérationnel, les dirigeants de l'entreprise avaient besoin d'un système à jour et doté de meilleures méthodes de planification des stocks. Biopelle a utilisé SagePro 100 pendant cinq ans, mais la planification et la prévision de la production effectuées manuellement se révélaient fastidieuses. La directrice des finances, Jodi Anstandig, prenait les données de Sage et les saisissait manuellement dans Excel pour créer les rapports destinés au directeur des opérations.

La création manuelle d'une nomenclature était un « cauchemar », dit Mme Anstandig, car non seulement Sage prenait ses données sur les stocks aux mauvais endroits, mais il créait également des soldes négatifs.

L'équipe de vente externe utilisait Act!, mais l'accès aux données à distance était lent. Sans leur intégration possible aux données ERP, il manquait aux représentants des renseignements précieux lors des ventes. Afin d'avoir les informations nécessaires, les représentants devaient communiquer avec le bureau pour avoir des renseignements à jour sur leurs commandes. De plus, de nombreux rapports devaient être créés dans Excel et Adobe, puis envoyés quotidiennement aux représentants.

En tant qu'entreprise dont la philosophie consiste à offrir un service à la clientèle supérieur, Biopelle devait fonctionner de façon plus efficace. Quand Sage a informé Biopelle de l'arrêt de prise en charge de SagePro 100, la directrice des finances a commencé à faire une liste des fonctionnalités et procédures souhaitées et à améliorer, et à chercher une solution ERP qui répondrait à tous les besoins de l'entreprise.

Biopelle, Inc. www.biopelle.com

ENTREPRISE

- Lieu : Ferndale, MI
- Domaine : Produits de santé et de soins de la peau

SURVOL

Biopelle est une entreprise spécialisée en produits pour le soin de la peau et innovatrice dans le domaine de la médecine esthétique. Elle vend des produits pour le soin de la peau aux médecins, aux cliniques médicales et aux spas. Quand Sage a informé Biopelle que son logiciel financier SagePro 100 ne serait bientôt plus disponible ni pris en charge, la directrice des finances de l'entreprise y a vu l'occasion d'intégrer divers logiciels opérationnels qui n'étaient pas compatibles, et de se procurer un système ERP afin d'obtenir plus de renseignements sur les clients actuels et potentiels de Biopelle.

RÉSULTATS CLÉS

- Intégration de systèmes administratifs et financiers disparates
- Accès Web permettant de fournir des renseignements essentiels à l'équipe de vente mobile
- Visibilité accrue sur les données financières
- Modèle de gestion des utilisateurs illimité, ce qui signifie que plus d'employés peuvent trouver eux-mêmes l'information dont ils ont besoin
- Prévision et planification intégrées des stocks, qui permet d'éliminer les erreurs et de gagner du temps
- Flexibilité grâce à la présence de sous-comptes pour une analyse plus approfondie des clients

« Je cherchais un outil qui nous permettrait d'augmenter notre efficacité et d'améliorer nos capacités avec le plus d'options possibles, » dit Mme Anstandig. Son plus grand défi consistait à trouver un système ERP qui pouvait fonctionner de pair avec le système de traitement complexe des bons de commande de Biopelle tout en suivant leurs pratiques financières.

SOLUTION

Les autres divisions du Ferndale Pharma Group utilisaient QAD MFG/PRO. Mme Anstandig n'a pas opté pour cet outil, car il ne pouvait pas se conformer aux processus de fonctionnement de Biopelle. Anstandig a évalué Blue Link, Minotaur et Acumatica.

« J'ai choisi Acumatica, car je savais qu'il serait en mesure de gérer nos opérations complexes, » dit-elle. « Acumatica offrait plus de personnalisations que les autres produits. Grâce à sa facilité de navigation d'un écran à l'autre, je sentais qu'il pouvait nous faire entrer dans le 21^e siècle. »

À la fin de l'année 2013, Biopelle a acheté une licence perpétuelle des modules Gestion financière, Gestion de la clientèle, et Gestion de la distribution, qui sont hébergés sur place. Le partenaire d'Acumatica SBS Group a aidé Biopelle à configurer son logiciel.

IMPLANTATION

Jodi Anstandig mentionne que la configuration du logiciel a été un projet ambitieux, mais qui en a valu la peine. « L'une des grandes qualités d'Acumatica est la possibilité de configurer ses modules de multiples façons. Chacun peut les utiliser de la façon qui leur convient. »

L'équipe de SBS Group était bien informée et chevronnée. « En dépit de toutes les subtilités de notre entreprise et de ses besoins pointus en termes de données, notre partenaire Acumatica a été capable de résoudre chacun de nos problèmes », dit Anstandig.

AVANTAGES

Anstandig avait l'habitude de recevoir des appels en panique de l'équipe de vente à l'externe qui voulait obtenir des renseignements essentiels à la conclusion des ventes. « Les représentants des ventes ne pouvaient jamais accéder à notre système ERP, mais ils peuvent maintenant s'y connecter en tout temps. Ils peuvent avoir accès aux renseignements selon le niveau de permission qui leur a été accordé, » dit Anstandig. « Ils peuvent voir quel client a fait des commandes dans le passé et obtenir des rapports. Grâce à l'accès au CRM, ils peuvent voir les notes et activités saisies par l'équipe du service à la clientèle. La communication est meilleure entre nos représentants et l'équipe interne, ce qui n'était pas le cas auparavant. »

Biopelle utilisait Act! comme CRM dans le passé, mais Acumatica a comblé ce besoin et a permis l'élimination de 15 licences.

Acumatica a également rendu les services de comptabilité et à la clientèle plus productifs, car ils n'ont plus à dupliquer leur travail. Les représentants externes sont plus indépendants et autonomes, dit-elle. Le barème de prix d'Acumatica pour un nombre illimité d'utilisateurs permet aux effectifs de vente de Biopelle de redoubler d'efforts sans occasionner de frais supplémentaires.

La structure des sous-comptes d'Acumatica permet à Anstandig d'alimenter les champs avec des renseignements personnalisés pour en tirer des conclusions comme jamais auparavant. « Je peux maintenant créer des champs informatifs et présentables dans des rapports. La section des attributs d'Acumatica est extraordinaire, » dit-elle.

Avec SagePro 100, elle était restreinte à l'utilisation de champs existants, et elle devait déterminer comment les utiliser quotidiennement, pour ensuite en informer les employés.

« Avec Acumatica, nous pouvons créer un attribut à la volée et extraire ce que l'on veut. L'attribut peut être du texte, une boîte à cocher, une liste déroulante —n'importe quoi— que je peux lier à des tableaux pour générer des rapports. »

« Je suis maintenant capable d'utiliser des données en tous lieux, » dit Anstandig. « Je peux créer des rapports pour connaître ce que les clients ont commandé, quand ils ont passé leur commande et quel rabais était en vigueur. »

« Je suis capable de forer et d'obtenir des données de façons qui étaient impensables avant, » dit-elle. « J'aime que le GL ne soit pas livré avec des rapports déjà configurés. » J'aime le fait de pouvoir créer ce que je veux et d'obtenir les renseignements voulus simplement en appuyant sur un bouton. »

Anstandig a également évalué Acumatica 5.0, la prochaine mise à jour majeure du produit. Elle a aimé la fonctionnalité qui consiste à créer des portails client et de bénéficier de nouveaux tableaux de bord et feuilles de travail contenant les prix du fournisseur, tout cela sans devoir apprendre à utiliser un système de navigation complètement différent.

« Dans le passé, nous ne pouvions jamais permettre à nos clients d'accéder à notre système, mais nous avons prévu de créer un site Web leur permettant de passer des commandes. Maintenant, j'en suis à considérer la façon d'utiliser la nouvelle fonctionnalité de portail client pour utiliser le système ERP existant sans devoir créer un site Web entièrement séparé, » dit Anstandig. « J'aime vraiment le sérieux d'Acumatica dans son offre de nouvelles fonctionnalités améliorées à ses clients. »

Acumatica est devenu un outil essentiel dans la croissance de Biopelle. « Grâce à la facilité qu'il offre à nos représentants d'accéder aux renseignements des clients en ligne par le CRM, Acumatica favorise la croissance de notre entreprise. »

