

«eSELECTplus EST LE SYSTÈME QUI NOUS OFFRE EXACTEMENT CE DONT NOUS AVONS BESOIN.»

# Histoire de réussite

CAYNE'S THE SUPER HOUSEWARE STORE



LES EXPERTS DU TRAITEMENT  
DE TRANSACTIONS PAR CARTE  
DE CRÉDIT ET DE DÉBIT  
AU CANADA

«Le commerce électronique est en constante évolution et Moneris reconnaît cet état de fait. Ils aiment nous faire profiter de leurs nouvelles idées et nous encouragent à interagir avec eux. Pourquoi se passeraient-ils de nos commentaires? Après tout, qui est mieux à même de comprendre eSELECTplus que ses utilisateurs?»

**Carol Steele**

CAYNE'S THE SUPER HOUSEWARE STORE  
THORNHILL, ONTARIO, CANADA



## LE BESOIN

Cayne's The Super Houseware Store ([www.cayneshousewares.com](http://www.cayneshousewares.com)) est un détaillant en ligne et conventionnel d'électroménagers, d'articles ménagers et de cadeaux dont le siège social est à Thornhill, en Ontario (Canada). Cayne's vend ses produits en ligne depuis plusieurs années déjà et est passée par tous les désagréments auxquels les commerçants font face lorsqu'ils mettent en place un système de paiement sécurisé qui traite les transactions par carte de crédit et effectue le rapprochement des factures. À l'été 2002, Cayne's a trouvé la solution qu'elle cherchait et a adopté le système eSELECTplus de Moneris.

## LA SOLUTION – Système eSELECTplus de Solutions Moneris

«Nous avons opté pour eSELECTplus il y a un an tout simplement parce que ce système nous offre exactement ce dont nous avons besoin, affirme Carole Steele, de Cayne's Super Houseware.

«Naturellement, nous avons un peu hésité au début et nous ne voulions pas que nos services soient interrompus ou non disponibles pendant une longue période. Essentiellement, nous avons dit à Moneris que nous souhaitons adopter eSELECTplus, mais que pour y arriver, nous avons besoin qu'ils nous apportent leur aide. Et c'est ce qu'ils ont fait. Ils ont travaillé avec nous à toutes les étapes du processus. Ils nous ont consacré tout le temps nécessaire et nous ont offert leur soutien – parce que c'est précisément ce que nous attendions d'eux.

«Moneris et Cayne's ont travaillé en équipe et la mise à niveau s'est déroulée sans heurt. Grâce à nos efforts et aux essais que nous avons effectués à l'avance, la transition à eSELECTplus s'est faite simplement et le temps d'interruption de nos services a été minime.

«L'engagement de Moneris à travailler avec nous revêtait une très grande importance, parce que l'exécution des essais et la conversion peuvent être des opérations coûteuses. Moneris a fait en sorte que ça vaille vraiment la peine pour nous, en nous traitant non pas comme un client, mais comme un partenaire. Ainsi, nous n'avons pas à subir les désagréments du commerce électronique par nous-mêmes; c'est plutôt un travail d'équipe. Je suis très heureuse d'affirmer que nous n'avons eu aucun problème à ce jour.

«Le commerce électronique en est encore à ses débuts et la plupart des commerçants ont eu leur part de hauts et de bas. Toutefois, notre expérience a été différente. Nous avons toujours eu le sentiment que la collaboration de Moneris s'apparente à celle que nous offrirait un collègue.

«Nous formons une grande équipe essayant de déterminer la meilleure façon de relever le défi du commerce électronique et, du moins jusqu'à présent, nous réussissons haut la main.

«La raison pour laquelle nous apprécions eSELECTplus est son fonctionnement en temps réel. Lorsqu'une commande est passée par notre site Web, nous la recevons instantanément. Nous avons un magasin de 25 000 pieds carrés – notre établissement traditionnel – qui constitue également notre entrepôt. Les produits sont retirés des stocks du magasin et expédiés depuis l'entrepôt, et ce, partout dans le monde. C'est aussi simple que ça!

«Nous utilisons également le service Commerçants en direct. Les employés de notre service de la comptabilité l'apprécient parce qu'ils peuvent comparer les commandes passées par le site Web aux produits que nous avons expédiés. Moneris a fait du bon travail avec Commerçants en direct. Ils sont très intéressés à avoir nos commentaires et ont apporté des modifications au produit pour le rendre plus convivial. À mon avis, cela révèle un bon esprit de collaboration et d'équipe. Ils sont très intéressés à avoir les commentaires des utilisateurs à propos de leur produit.

«Le commerce électronique est en constante évolution et Moneris reconnaît cet état de fait. Ils aiment nous faire profiter de leurs nouvelles idées et nous encouragent à interagir avec eux. Pourquoi se passeraient-ils de nos commentaires? Après tout, qui est mieux à même de comprendre eSELECTplus que ses utilisateurs?»