

«ÊTRE EN MESURE DE TRAITER DES TRANSACTIONS RAPIDEMENT ET DE MANIÈRE FIABLE EST VITAL POUR NOTRE ENTREPRISE.»

Histoire de réussite

DVD BOX OFFICE / NONESUCH SYSTEMS



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

«Grâce à eSELECPplus,
les opérations qui nous
prenaient auparavant
plus de huit heures
nous prennent désormais
moins d'une heure.
En outre, nous avons
triplé notre productivité
à l'entrepôt, tant
en ce qui concerne
la facturation que
l'emballage des produits,
ce qui signifie que
nos clients reçoivent
leur commande beaucoup
plus rapidement.»

Malcolm Klotz

DIRECTEUR DE L'EXPLOITATION
DVD BOX OFFICE / NONESUCH SYSTEMS
RICHMOND HILL, ONTARIO, CANADA



LE BESOIN

DVD Box Office (www.dvdboxoffice.com) est un détaillant en ligne de DVD et de produits de divertissement, dont le siège social est à Richmond Hill, en Ontario (Canada). DVD Box Office avait besoin d'un progiciel rapide, fiable sur le plan technologique et efficace pour traiter des transactions par carte de crédit en ligne et effectuer le rapprochement des factures. En décembre 2002, DVD Box Office a décidé de remplacer son système de traitement des paiements par eSELECPplus.

LA SOLUTION – Système eSELECPplus de Solutions Moneris

Reconnaissant les avantages d'un système de traitement des paiements en ligne plus efficace et rapide, doublé d'une fiabilité et une simplicité d'utilisation hors du commun, Malcolm Klotz, directeur de l'exploitation de DVD Box Office, a décidé de remplacer le système de traitement des paiements utilisé par son entreprise par eSELECPplus.

En décembre 2002, M. Klotz a dû prendre une décision difficile. DVD Box Office devrait-elle mettre en œuvre eSELECPplus sans attendre? Parmi les avantages évidents, mentionnons que ce système est plus rapide et fiable, et mieux en mesure de prendre en charge l'achalandage du temps des Fêtes. D'un autre côté, DVD Box Office pouvait attendre jusqu'au début de 2003 pour faire le changement, et ainsi retarder les interruptions de service possibles, problèmes techniques et instabilités qui auraient entraîné une diminution des ventes. Heureusement, Solutions Moneris avait la réponse à cette question.

«Les développeurs de DVD Box Office et de Moneris se sont rencontrés et ont exécuté une simulation de transfert, qu'il était possible d'effectuer grâce au site de test. Notre principale préoccupation avait trait à la fiabilité – décembre est le mois le plus occupé de l'année et nous devons absolument éviter toute interruption de service.

«Lorsque le système a été fonctionnel, je me suis dit que nous devrions probablement régler quelques bogues. Eh bien, j'ai été agréablement surpris de constater que nous n'avons pas eu à appeler le soutien technique de Moneris une seule fois. On peut dire que mon scepticisme s'est transformé en un grand enthousiasme.

«Être en mesure de traiter des transactions rapidement et de manière fiable est vital pour notre entreprise. Croyez-le ou non, lorsque nous avons démarré, nous n'avions pas le choix d'utiliser une connexion commutée – nous devions établir une connexion pour chaque transaction. Heureusement, la technologie a beaucoup évolué depuis. Grâce à eSELECPplus, les opérations qui nous prenaient auparavant plus de huit heures nous prennent désormais moins d'une heure. En outre, nous avons triplé notre productivité à l'entrepôt, tant en ce qui concerne la facturation que l'emballage des produits, ce qui signifie que nos clients reçoivent leur commande beaucoup plus rapidement.

«Une autre caractéristique que nous apprécions du système eSELECPplus est la possibilité de facturer nos produits instantanément. L'équipe du service à la clientèle de DVD Box Office est en mesure de facturer les clients d'un simple clic. En plus, si nous le voulions, nous pourrions faire en sorte que les commandes soient expédiées instantanément – dès que le client serait facturé, la commande serait passée à l'entrepôt et le produit serait expédié sur-le-champ. Essentiellement, eSELECPplus constitue un point de vente "virtuel" (sans terminal, bien entendu).

«Moneris offre également un service appelé Commerçants en direct, qui permet de consulter en ligne des relevés de vos transactions quotidiennes; lorsque nous avons effectué les essais de simulation, les données provenant de notre système correspondaient exactement à celles obtenues par Moneris au moyen de Commerçants en direct, ce qui nous a grandement rassurés.

«Notre principale préoccupation avait trait à la fiabilité du produit en ce qui concerne la fermeture de lots et le rapprochement de nos comptes. Avec eSELECPplus, nous n'avons absolument aucun problème de rapprochement, ce qui très rassurant du point de vue commercial.»