MyCOMMERCE

Histoire de réussite :

Quand l'amour des animaux s'exprime aussi en ligne

Le Centre Suisse d'appels pour animaux (STMZ), établi à Hergiswil, cherche et trouve des animaux de compagnie disparus à travers toute la Suisse. Cette organisation à but non lucratif vend également sur internet des accessoires destinés à améliorer la sécurité des animaux domestiques. Cependant, son ancienne solution de boutique en ligne, trop complexe, peu flexible et chère, ne répondait plus à ses besoins. Il lui fallait une solution plus simple ! Grâce à MyCOMMERCE, le STMZ gère sa boutique de manière autonome, en toute facilité et avec beaucoup de motivation.

Centre Suisse d'appels pour animaux
Hergiswil NW, Suisse

Centre Suisse d'appels pour animaux

Boutique en ligne :
stmzshop.ch
Entreprise :
Organisation à but non lucratif
Taille de l'entreprise :
5 collaborateurs

Produits localsearch :
MyCOMMERCE Starter

localsearch
Le succès des PME dans le monde numérique

Centre Suisse d'appels pour animaux

Nous aidons à rechercher. Et à trouver.

Le Centre Suisse d'appels pour animaux d'Hergiswil (NW) poursuit une mission très particulière qui lui tient à cœur : chercher et trouver des animaux domestiques disparus à l'aide d'une banque de données en ligne incomparable, gérée au niveau national. Son site internet attire chaque année plus de 2 millions de visiteurs et reçoit 27 000 avis de disparition. Cette organisation à but non lucratif peut compter sur un réseau de 33 333 bénévoles, sur un centre d'appel à la pointe de l'innovation et hautement connecté ainsi que sur une motivation communicative. Bernadette Christen, la directrice du STMZ, en témoigne : « *On voit que nos collaborateurs sont animés par l'amour des animaux.* »

Pourquoi opter pour le commerce en ligne ?

Le STMZ pratique la vente en ligne depuis plusieurs années déjà et a ainsi mis une deuxième corde à son arc, numérique celle-ci. Il vend une gamme de colliers, des médailles d'identification ou des autocollants. Cette démarche remplit deux fonctions. D'une part, l'assortiment complète le service de « recherche et de découverte des animaux domestiques ». Une approche axée sur les clients est importante pour le centre. Les propriétaires peuvent ainsi équiper correctement leurs animaux et compter sur les contrôles de qualité professionnels du STMZ. D'autre part, le financement du STMZ dépend entièrement de dons. Bien que cela ne soit pas sa fonction principale, la boutique en ligne contribue également au maintien du réseau de bénévoles.

Bernadette Christen
Directrice du STMZ

« Je fais confiance à MyCOMMERCE, car je sais qu'il reflète la qualité suisse. »

localsearch
Le succès des PME dans le monde numérique

Centre Suisse d'appels pour animaux

Le bon choix pour une migration réussie

Avant de se tourner vers MyCOMMERCE, le Centre Suisse d'appels pour animaux disposait déjà d'un système de boutique en ligne. Un conseiller informatique externe en assurait la maintenance technique et les collaborateurs du centre ne l'administraient directement que de manière partielle. Bien que cette première boutique ait été conçue sur mesure pour répondre aux besoins du STMZ, l'infrastructure était compliquée, les possibilités de modification manquaient de flexibilité et les coûts incluant la gestion externe étaient plutôt élevés. Il lui fallait une solution plus simple ! En collaboration avec un conseiller externe, Bernadette Christen, directrice du STMZ, a cherché une alternative adaptée. Le nouveau système devait remplir des critères clairs :

- Le centre voulait exploiter et administrer lui-même la boutique à 100%, sans faire appel à un service externe.
- La solution devait être simple, facile à utiliser et intuitive.
- Les coûts à la charge de l'organisation à but non lucratif devaient rester attractifs.

MyCOMMERCE a rapidement retenu leur attention. Cette boutique en ligne simple et conçue sur le modèle « do it yourself » correspondait entièrement à leurs exigences. Mais quel argument décisif a fait pencher la balance ? Nous avons posé la question à Bernadette Christen, directrice du STMZ : « *Le fait que MyCOMMERCE soit, comme je l'ai appris, un produit développé par une entreprise suisse m'a vraiment plu. Je fais confiance à MyCOMMERCE, car je sais qu'il reflète la qualité suisse.* »

Monika Fuchs
Responsable de la boutique en ligne du STMZ

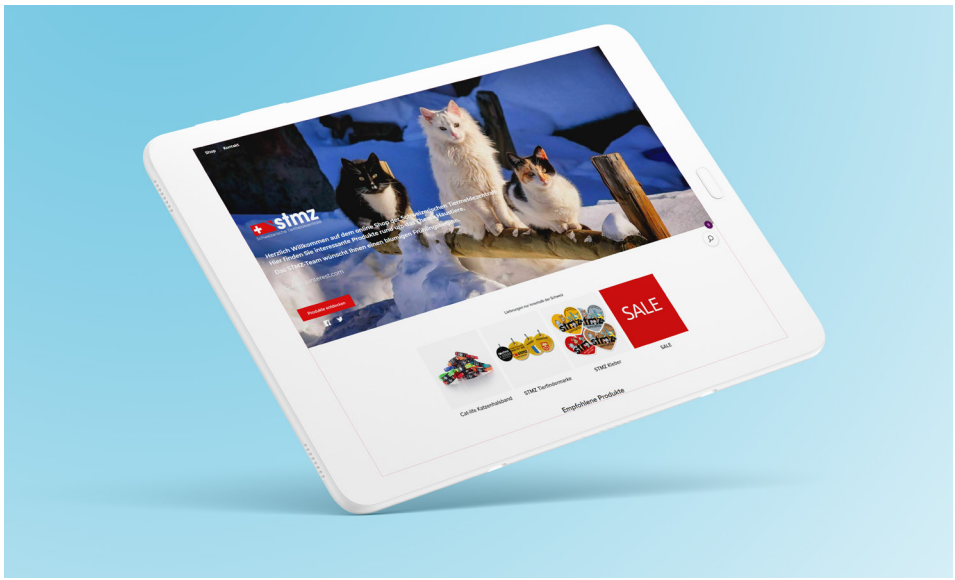
« MyCOMMERCE est vraiment conçu de manière intuitive et simple. Pas besoin d'avoir de grandes connaissances techniques pour s'y retrouver. »

localsearch
Le succès des PME dans le monde numérique

Centre Suisse d'appels pour animaux

Le résultat : une gestion autonome et plaisante

La migration vers MyCOMMERCE s'est effectuée rapidement et la boutique en ligne a vite repris du service. Aujourd'hui, le STMZ est l'heureux propriétaire d'une boutique en ligne qu'il exploite et administre entièrement seul, qu'il s'agisse d'assurer la maintenance régulière, de traiter les factures ou d'effectuer les envois postaux. Tout passe à présent par le centre d'appel à Hergiswil. Toute l'équipe en est ravie, comme nous le confirme Bernadette Christen, directrice du STMZ : « *Je trouve génial que nous puissions rapidement accéder à la boutique en ligne et modifier une image, charger un produit ou tester divers gadgets nous-mêmes. Ces tâches sont désormais un plaisir.* »



La simplicité était la priorité absolue pour choisir un système de boutique en ligne. L'objectif était de pouvoir tout administrer de manière simple et autonome. MyCOMMERCE remplit à ce titre entièrement les exigences du STMZ. Monika Fuchs, responsable de la boutique en ligne du centre, en témoigne : « *Au début, j'avais parfois de la peine à trouver certaines options rapidement. Mais comme MyCOMMERCE est vraiment conçu de manière intuitive, il suffit généralement de quelques clics pour trouver exactement ce que l'on cherche.* »

Dans l'éventualité où Monika Fuchs n'y parviendrait pas, le service d'assistance de MyCOMMERCE se tient à sa disposition. En effet, l'abonnement Starter inclut une assistance par e-mail. Le STMZ apprécie également cette prestation. Monika Fuchs, responsable de la boutique en ligne du centre, l'affirme : « *L'équipe d'assistance de MyCOMMERCE m'envoie des instructions utiles et résout mon problème le jour même !* »

Centre Suisse d'appels pour animaux
Hergiswil NW, Suisse

« On voit que nos collaborateurs sont animés par l'amour des animaux. »

localsearch
Le succès des PME dans le monde numérique