

BVA

Printemps 1999
Numéro 4

BULLETIN VALEUR AJOUTÉE

Sur la voie du commerce électronique

Parmi les grandes entreprises et les clients commerciaux qui font affaire avec la Banque Scotia, nombreux sont ceux qui cherchent la meilleure façon de s'y prendre pour exploiter le potentiel du commerce électronique. Le Groupe Services bancaires électroniques de la Banque Scotia a récemment été créé en vue de les guider dans cette recherche, les aidant à se doter d'une interface parfaitement intégrée, avec toute la puissance d'Internet à portée de main. Le présent numéro du *BVA* parle des expériences récentes de deux sociétés, Chapters et McGraw-Hill Ryerson, qui sont en train de trouver leur voie dans le monde branché du commerce électronique.

MC Marque de commerce de La Banque de Nouvelle-Écosse

Des solutions novatrices pour vous aider à faire prospérer votre entreprise



2 **NewTel
Enterprises**
en contact avec
ses actionnaires



3 **Maximiser
le potentiel
des cartes
d'achat**



4 **Les postes de travail
de trésorerie
supplacent
les tableurs**

Mot

DE LA

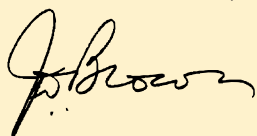
rédaction

Les entreprises canadiennes se mettent au diapason du commerce électronique, l'ognant une part du marché des ventes par Internet qui, au plan mondial, représentent, selon les estimations actuelles, 30 milliards de dollars américains par an.

Dans ce numéro du *BVA* de la Banque Scotia, nous soulevons certaines des questions qui se posent aux sociétés qui s'équipent pour le commerce électronique. Nous nous référons pour cela à l'expérience de deux de nos clients, McGraw-Hill Ryerson et Chapters. Nous nous intéressons également au système conçu pour automatiser le traitement des paiements chez Speedy et démontrons que les postes de travail de trésorerie sont les outils les plus avancés qui soient pour les spécialistes de la gestion de trésorerie.

À la Banque Scotia, nous nous faisons fort d'apporter à nos clients les connaissances et les solutions qui leur permettront de prendre de l'expansion dans le monde des réseaux électroniques. Pour orienter nos efforts en ce sens, nous vous invitons à nous faire parvenir vos commentaires sur le contenu de ce numéro ainsi que des suggestions de sujets pour les prochains. Nous vous demandons également un peu de votre temps pour remplir notre bref sondage, dont les résultats seront publiés dans une prochaine édition du *BVA*.

Meilleures salutations,



J. Drew Brown
Vice-président principal
Services bancaires électroniques,
Clientèles commerciale et grandes entreprises

NewTel Enterprises

en contact avec ses
actionnaires grâce à CORE*,
le relevé des actionnaires
canadiens

Les investisseurs institutionnels peuvent dans bien des cas avoir une influence non négligeable sur l'évolution des sociétés cotées en bourse, dont elles détiennent souvent une part importante du capital. Or, la loi canadienne n'exige pas de ces investisseurs de taille qu'ils divulguent la composition de leur portefeuille d'actions. Résultat, les entreprises ne savent pas toujours quels sont leurs principaux actionnaires.

Intérêt du nouveau relevé CORE

Le Montréal Trust vient d'inaugurer le Relevé des actionnaires canadiens (CORE^{MC}), qui permet de rendre compte des avoirs d'environ 90 % des investisseurs institutionnels que sont les sociétés de fonds communs de placement et les régimes de retraite canadiens.

«Les entreprises abonnées peuvent ouvrir des canaux de communication avec leurs actionnaires les plus nantis en actions, c'est-à-dire les plus influents, et établir un lien direct avec eux», explique Robert Malcolm, vice-président adjoint, Marketing, Services aux entreprises du Montréal Trust.

Les entreprises qui souscrivent au service reçoivent un rapport trimestriel qui leur indique, entre autres, le nom des investisseurs institutionnels, leurs positions en actions et les coordonnées (nom, adresse, téléphone) des responsables des placements. Le relevé, qui couvre la période des quatre derniers trimestres écoulés, comprend des données actuelles et historiques.

* CORE est une marque de commerce de SEI Inc.

Les grands avantages du service

Les entreprises peuvent se servir de l'information fournie pour communiquer directement avec leurs plus grands actionnaires et se servir des renseignements pour organiser des campagnes ciblées. On peut par exemple imaginer lancer des invitations à une série de conférences de la société, faire des offres d'achat à l'occasion de nouvelles émissions d'actions, préparer les esprits à adopter des résolutions risquant d'être difficiles à faire passer à la prochaine assemblée des actionnaires ou tout simplement inciter les actionnaires à exercer leur droit de vote par procuration.



NewTel Enterprises Limited

Un autre avantage qui compte pour les abonnés est qu'ils peuvent obtenir de précieux renseignements sur la stratégie adoptée sur le marché par leurs investisseurs institutionnels. Dans le cas de NewTel Enterprises, qui est à la veille de fusionner avec trois autres compagnies de téléphone du Canada atlantique pour former la compagnie régionale AtlanticCo, cette possibilité s'avère des plus intéressantes.

Un cas d'espèce

«Avec ce système, nous pouvons accéder à des données normalement difficiles à

Suite à la page 10

Maximiser le potentiel des cartes d'achat

Speedy règle rapidement le cas des petites factures

Les petites factures sont rapidement liquidées chez SMK Speedy International Inc., qui combine les cartes d'achat, l'échange de données informatisées (EDI) et les données envoyées par les terminaux informatiques sur place dans les 192 ateliers exploités par la société en Amérique du Nord pour traiter électroniquement jusqu'à 1 000 factures pour de petits achats par jour... un travail qui devait encore être fait à la main par des employés du siège social il y a seulement deux ans.

Il y a deux ans, Speedy avait besoin de cinq employés pour vérifier les factures pour les milliers d'achats effectués par les directeurs des ateliers que la société possède au Canada (sous le nom de Speedy) et aux États-Unis (sous la bannière Car-X) et pour émettre les chèques de règlement.

Aujourd'hui, tout est automatisé. En exploitant ses cartes d'achat, son système d'EDI et les données détaillées produites par son système interne de relevés, Speedy peut régler les factures et comptabiliser les dépenses dans le grand livre pour des dizaines de milliers de petits achats sans que personne au siège social n'ait à intervenir.

Au Canada et aux États-Unis, 192 directeurs d'atelier se servent d'une carte d'achat Scotia pour faire des achats totalisant 1,5 million de dollars

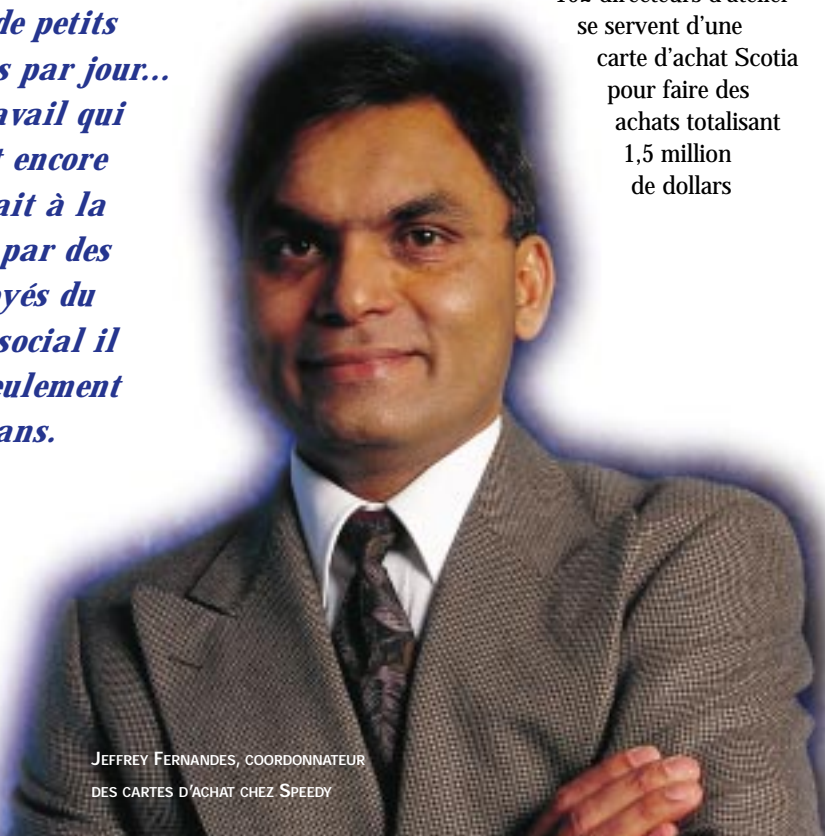
mensuellement en moyenne. Les cartes sont utilisées pour faire de petits achats et acheter des pièces auprès de fournisseurs locaux. Les produits achetés sont dans 90 % des cas des articles référencés.

«Les directeurs de nos ateliers effectuent 30 000 transactions par mois en moyenne avec leur carte d'achat, souligne Jeffrey Fernandes, coordonnateur des cartes d'achat chez Speedy. En l'absence d'EDI et de rapprochement, de suivi et d'analyse électroniques, le traitement de ces transactions représenterait un travail très intensif.»

L'intérêt d'entrer les données à la source

Le fait d'entrer les renseignements au moment de la transaction contribue énormément à rationaliser le processus. À l'achat de produits référencés, le directeur d'atelier entre tous les renseignements, en particulier le numéro d'inventaire, la quantité, le prix et les montants de taxe ainsi que le numéro d'autorisation. Le système génère automatiquement les codes de grand livre correspondant aux données fournies.

Les ordinateurs de Speedy récupèrent de nuit l'information pour chaque atelier. Les données saisies lors de la transaction par carte d'achat (nom du commerçant, montant, numéro d'autorisation et numéro de carte) sont ensuite traitées au siège social, où la concordance avec l'information EDI est également vérifiée. Si les données sont acceptées, les écritures sont automatiquement passées au grand livre.



JEFFREY FERNANDES, COORDONNATEUR
DES CARTES D'ACHAT CHEZ SPEEDY

Suite à la page 9

Les postes de travail de trésorerie supplantent les tableurs -

La voie de l'avenir

Ce sont des systèmes qui peuvent coûter entre 25 000 et 500 000 dollars américains, mais de plus en plus d'entreprises nord-américaines estiment que les gains obtenus justifient l'investissement.

Il y a seulement quelques années, les tableurs étaient l'outil de choix pour la gestion de trésorerie. Les postes de travail de trésorerie, qu'on a baptisés ainsi lorsqu'ils sont apparus dans les années 1970, n'étaient à l'époque utilisés que par moins de 2 % des grandes sociétés canadiennes, selon Lyndon Harvey, chef de l'exploitation de Selkirk Financial Technologies, une société de Vancouver.

Il en va tout autrement aujourd'hui. Malgré leur coût élevé, les postes de travail de trésorerie remplacent de plus en plus les tableurs dans les entreprises nord-américaines. Après une année record en 1997, les ventes de postes de travail ont encore augmenté de 45 % en 1998, selon les chiffres publiés dans la revue américaine *Treasury and Risk management*. Cet engouement s'explique par le fait que ces appareils offrent des

fonctionnalités qui vont beaucoup plus loin que celles des tableurs, indique M. Harvey,

Gain de temps

On pourrait penser qu'on parle ici d'un certain type de matériel, mais en fait les postes de travail de trésorerie sont des ensembles de logiciels conçus pour s'intégrer au réseau informatique de l'entreprise. Articulés autour d'une base de données financières, ils servent à automatiser un certain nombre de tâches répétitives qui ne génèrent aucune valeur ajoutée.

Les postes de travail peuvent par exemple automatiquement télécharger auprès de n'importe quelle institution financière les données sur les opérations passées la veille aux comptes d'une entreprise. Plus besoin, donc, d'entrer tous les chiffres manuellement dans des tableurs; les données peuvent être récupérées dans un format commun par tout employé du service de trésorerie.

«Les services de trésorerie, qui fonctionnent généralement avec peu d'effectif, ont besoin que tout le monde collabore. Or, quand on se sert d'un poste de travail de trésorerie, chacun travaille sur un même ensemble de données structurées et présentées de la même façon», précise M. Harvey.

Vastes possibilités

Les postes de travail sont également beaucoup plus efficaces dans des domaines comme ceux de la gestion de trésorerie, de la gestion de portefeuille, des prévisions de trésorerie et de la gestion des risques.

L'un de nos clients enregistrait des variations de trésorerie de 10 millions de dollars par jour en moyenne, relate M. Harvey. «Une fois notre poste de





Quelques fournisseurs de postes de travail nord-américains

travail de trésorerie installé, ce chiffre a pu être réduit à 3 millions de dollars par jour.»

Grâce à l'ensemble des fonctionnalités intégrées au poste de travail, les services de trésorerie peuvent mieux faire fructifier les liquidités excédentaires en jouant à la fois sur le temps et le rendement.

«Le fait de savoir combien de liquidités on a à investir à dix heures du matin au lieu de quatre heures de l'après-midi peut faire toute la différence», souligne M. Harvey.

Ce ne sont pas les gestionnaires de trésorerie nord-américains qui diront le contraire. Selkirk, qui a des bureaux à Vancouver, Chicago et New York et qui dessert 90 clients au Canada et aux États-Unis, est le plus grand fournisseur de postes de travail de trésorerie au Canada et le troisième en importance aux États-Unis. Ces trois dernières années, la taille de l'entreprise a plus que doublé et M. Harvey s'attend à ce que cette croissance se poursuive.

Le poste de travail de trésorerie commercialisé par Selkirk, qui fonctionne sous Windows, aide à prendre les décisions de trésorerie en connaissance de cause et permet de mettre en place les structures et les systèmes de contrôle nécessaires pour évoluer dans le monde actuel de la gestion de trésorerie.

Toujours selon M. Harvey, «les postes de travail de trésorerie ne sont pas confinés à la gestion des liquidités. Les services de trésorerie s'en servent pour leur planification, les prévisions de même que pour les placements et la gestion des risques. Et ils permettent d'obtenir des gains tout à fait tangibles en bout de ligne. C'est pour cela qu'ils représentent la voie de l'avenir.»

ADS

Système d'exploitation :
Microsoft Windows NT et 95.

Description : Gestion intégrée des liquidités, des prêts et des placements; liens avec les systèmes de grand livre sur la base de règles définies par les services comptables.

Spécialités : Écrans de saisie, bases de données, menus et graphiques configurables; possibilités d'exportation des données vers des tableurs; conversion HTML pour diffusion intranet/extranet.

Alterna Technologies

Système d'exploitation : Microsoft Windows NT; Sun Solaris; SGI Irix; HP UNIX; IBM AIX

Description : Trois produits pour l'automatisation du traitement des transactions, des rapprochements, des prévisions, des rapports et des analyses conçus pour des services de trésorerie plus ou moins grands avec des activités plus ou moins complexes. Technologie de pointe; les premières installations viennent de se terminer.

Spécialités : Système Internet avec interface de navigateur Web; très au point pour le recouvrement et la ventilation; intégration banque à l'interne et possibilités de gestion de trésorerie décentralisée.

ICMS

Système d'exploitation : Microsoft Windows NT et 95.

Description : Système modulaire intégré 32 bits pour la gestion de trésorerie, le traitement d'opérations

de change et la gestion des prêts et des placements.

Spécialités : Gestion de trésorerie et opérations de change; analyse des prêts et des placements; interface système ERP.

Financial Sciences

Système d'exploitation : HP UNIX; Sun Solaris; Microsoft Windows NT et 95

Description : Gestion complète des opérations de trésorerie; capacités entre autres de négociation en temps réel.

Spécialités : opérations de trésorerie (traitement intensif), environnement pour négociation en temps réel.

Selkirk Financial Technologies

Système d'exploitation : Microsoft Windows NT et 95.

Description : Système de gestion entièrement intégré; trésorerie, prêts, opérations de change, risques; fonctionnalités de paiement électronique.

Spécialités : prévisions de trésorerie, facilité d'utilisation, orientation client et soutien à la clientèle.

XRT

Système d'exploitation : HP UNIX; VAX; Microsoft Windows NT et 95

Description : Série de modules intégrés permettant de gérer les liquidités, les prêts, les placements, les opérations de change et les risques.

Spécialités : Fonctions étendues de gestion des liquidités, des prêts et des placements.

Vendre de la littérature - par voie électronique

Chapters : une nouvelle approche du commerce électronique au Canada

Chapters et le *Globe & Mail* ont décidé de suivre leur propre voie pour créer ensemble la première librairie virtuelle canadienne, adoptant pour ce faire une conception originale du commerce électronique.

La plupart des sociétés canadiennes voient l'Internet comme une porte d'accès au marché global et comme un moyen d'accroître leurs exportations, alors que

pour Chapters, le marché se trouve ici même, au Canada. Son site Web (www.chapters.ca), qui a été conçu spécialement pour les amateurs de livres canadiens, se veut une vitrine pour les auteurs et les éditeurs d'ici.

La plupart des entreprises s'appuient sur leurs structures en place pour faire du commerce électronique et distribuer leurs produits. Mais Chapters, consciente que

le succès de son entreprise dépend dans une large mesure du choix offert, a construit à Brampton, en Ontario, le plus grand entrepôt de livres au Canada (306 000 pi² de surface et près d'un demi-million de titres) spécifiquement pour traiter les commandes en ligne. On y tient quatre à cinq fois plus de titres que dans le plus grand point de vente de la chaîne. Au total, quelque trois millions de titres sont disponibles chez les libraires en ligne tels que Chapters, qui ne conservent cependant pas une telle quantité d'ouvrages en stock. Une partie des livres vendus doivent donc être commandés auprès de tiers. Le système d'approvisionnement et de livraison mis au point par Chapters pour ses activités en ligne lui permet justement de se procurer et de livrer les livres qu'elle n'a pas en stock plus rapidement que ses concurrents, ce qui l'avantage à cet égard.

Commande ne veut pas dire vente

Alison Cooper, directrice, Finances de Chapters Internet reconnaît que dans le domaine de la gestion de trésorerie, Chapters a dû relever des défis sans précédent. Une vente dans un magasin est une vente ferme; il n'en va pas de même pour les transactions en ligne.



ALISON COOPER, DIRECTRICE, FINANCES DE CHAPTERS INTERNET

«Nous avons été pris de court par un certain nombre de problèmes à résoudre; la courbe d'apprentissage a été assez raide.»

En tout premier lieu, M^{me} Cooper a dû composer avec le fait qu'une commande n'est pas assimilable à une vente, message qu'il a fallu faire passer auprès de l'équipe de direction et des concepteurs du site Web.

Le débit sur la carte de crédit d'un client qui commande un livre en ligne sur le site de Chapters ne se fait qu'au moment de l'expédition. Pour le demi-million de livres stockés dans l'entrepôt, le délai est de 24 heures. Or, plus de deux millions de livres non stockés peuvent être commandés sur le site, pour lesquels il faut parfois compter plusieurs jours, voire des semaines, avant la réexpédition et la facturation au client – quand ils ne sont pas épuisés. Or, dans l'intervalle, le client peut changer d'avis et annuler la commande.

Aussi, remarque M^{me} Cooper, Chapters distingue bien les commandes par voie électronique des ventes, les considérant cependant les premières comme une bonne indication de ce que seront les secondes.

«Il a fallu du temps pour faire admettre cette nuance et concevoir les systèmes en conséquence.»

Le fait qu'on ne puisse obtenir des titres non stockés avant un certain délai est également à l'origine de problèmes particuliers. Pour les livres commandés non disponibles à l'entrepôt, le délai est presque toujours plus long que les cinq jours d'autorisation accordés pour débiter la carte du client.

Suite à la page 11

Commerce électronique : les fondations avant la façade

Voici la position d'Alison Cooper, directrice, Finances de Chapters : on n'invite pas de gens à la maison tant qu'on a pas de fauteuils pour les faire asseoir; quand on construit un site de commerce électronique, on devrait également voir les choses sous cet angle.

«Certaines sociétés concentrent leurs efforts sur la qualité de l'interface et la beauté du site, constate-t-elle. Or, l'entreprise ne réussira que si la logistique dont dépendent les autorisations de crédit, les paiements, les livraisons et les retours est au point. Nous avons conçu notre service en commençant par le système de commande et de livraison. Pour le traitement des transactions, nous avons fait équipe avec la Banque Scotia, le but visé étant de rapidement transmettre à notre système de gestion de trésorerie les très nombreux paiements reçus. L'interface du site Web a été conçue par la suite.»

Si les systèmes permettant d'accepter les cartes de crédit et d'obtenir les autorisations rapidement ne sont pas en place et si on ne fait pas en sorte que tout se passe bien pour l'acheteur, on va vite au-devant de déconvenues. Une entreprise qui se lance dans le commerce électronique sans faire le nécessaire à cet égard ne tardera pas à perdre des plumes.

Un exemple : Au Canada, on taxe les achats en ligne au taux en vigueur dans la province où la marchandise est livrée et non de celle d'où elle est expédiée. Certes,

les livres ne sont taxés nulle part au Canada, mais plus tard dans l'année, quand Chapters commencera à vendre d'autres articles, comme par exemple des CD, il s'agira de s'y retrouver. Heureusement, le système de vente en ligne de Chapters a été conçu pour effectuer les calculs compliqués que cela suppose.

Toujours selon M^{me} Cooper, «c'est un aspect pratique évident : les clients qui achètent en ligne veulent avoir la possibilité de retourner les produits s'ils regrettent leur achat. Il en découle que notre système doit rapidement et efficacement traiter les retours.»

Finances au début

«Dès la phase de conception du site, il est important de faire intervenir quelqu'un des Finances», souligne M^{me} Cooper. Chez Chapters, la conception du site et la programmation ont commencé au printemps; le service des finances n'a été consulté qu'à l'automne.

«Il y a eu quelques anicroches», reconnaît M^{me} Cooper. «Que ce soit au niveau des prix, des taxes, des paiements ou de la facturation, il s'est avéré très important de prévoir toute la latitude pour faire des changements plus tard.»

En consultant le service des Finances dès le début du processus de planification, les sociétés qui veulent s'adonner au commerce électronique peuvent éviter des correctifs qui pourraient coûter cher en temps et en argent par la suite.

Satisfaire aux attentes des clients

Pour les consommateurs canadiens, à moins d'aller sur des sites américains et de payer en dollars américains, les possibilités d'achat en ligne ont jusqu'ici été limitées. Chapters s'est donc donné pour mission de familiariser les gens avec les achats en ligne. Des instructions sont données sur son site Web et des représentants dûment formés sont à la

disposition des clients, mais Chapters admet qu'on pourrait aller encore plus loin.

«Quand nous avons ouvert notre site Web, certains clients se sont mis en tête que parce que le délai d'expédition habituel indiqué était de 24 heures, on leur livrerait le produit à la porte dans les 24 heures, raconte Alison Cooper. Non pas que ce ne soit pas le cas, mais il peut

également arriver qu'une livraison au Canada prenne jusqu'à sept jours ouvrables.»

«Il est également arrivé que des clients nous envoient un chèque pour régler un achat déjà payé par carte de crédit. Pour mettre les points sur les i, nous avons ajouté une ligne sur la facture du client précisant que le solde est égal à zéro.»

Faire le tour de son entreprise avant de se lancer dans le cybercommerce

McGraw-Hill Ryerson explique sa démarche

On pourrait penser qu'une fois qu'une entreprise a pris la décision de vendre ses produits sur Internet, elle n'a plus qu'à laisser le soin à son service informatique de concrétiser le projet.

Ce n'est pourtant pas la voie à suivre si on veut aboutir à une solution efficace, estime Sharon Hudson, directrice des applications Internet chez McGraw-Hill Ryerson.

Comme nous le mentionnions dans le précédent numéro du *BVA* de la Banque Scotia, cet éditeur établi à Whitby, en Ontario, est en train de s'ouvrir au commerce sur Internet, mais en procédant étape par étape. Même si le système n'est pas entièrement en

place, un certain nombre de leçons importantes, qui pourraient valoir pour n'importe quelle entreprise, ont déjà été apprises.

« Bien des gens présupposent que ce qui compte pour commercer sur Internet, c'est de se doter d'un système transactionnel adéquat, relève M^{me} Hudson. Or, avant de se fixer sur une technologie donnée, l'entreprise doit d'abord analyser ses processus d'affaires et son marché en profondeur. »

« La vocation de McGraw-Hill, par exemple, est en train de changer. Nous étions un fournisseur de matériel didactique et nous sommes en passe de devenir un pourvoyeur d'information.

Nous approvisionnons nos clients en contenu disponible sur différents supports : livres traditionnels, CD-ROM et autres formats électroniques. Notre système transactionnel doit donc être assez souple pour s'adapter à nos activités actuelles et continuer à évoluer avec le secteur de l'édition. »

On peut opter pour différentes infrastructures selon le type de biens durables commercialisés, mais l'aspect sécurité est dans tous les cas incontournable et déterminera l'avenir du commerce électronique. McGraw-Hill reçoit actuellement les commandes de ses plus importants clients par le biais de l'EDI (échange de données informatisées). Autrement dit, toutes les transactions passent par un canal réservé, ce qui rend le système très sûr. En se dotant d'outils pour commercer sur Internet, la société a tenu à maintenir sa politique de confidentialité, qui met hors d'atteinte toute information pouvant être reliée à un client.

Voici ce qu'en dit M^{me} Hudson : « Sur Internet, nous pourrions rejoindre de plus petits clients et les règlements pourront se faire par carte de crédit. Mais nous tenons à garantir le plus haut degré de sécurité. Avec notre système transactionnel, les données sont cryptées dans les deux sens de transmission et toutes les données conservées sont protégées par des pare-feu. »

M^{me} Hudson et son équipe conçoivent également leur système de commerce électronique en veillant à éviter que de la littérature « sensible » (manuels destinés aux enseignants, par exemple) puisse se retrouver en de mauvaises mains : « les gens du service à la clientèle ont toujours



SHARON HUDSON,
DIRECTRICE DES APPLICATIONS INTERNET
CHEZ MCGRAW-HILL RYERSON

joué un rôle très important en demeurant proches de nos clients et en sachant répondre à leurs attentes. Comme les clients pourront bientôt se servir eux-mêmes, nous avons dû remodeler les processus pour que notre clientèle jouisse de la même qualité de service.»

Toutes les entités opérationnelles de l'entreprise, des services administratifs à la distribution, ont été consultées pour mettre au point la solution adoptée par McGraw-Hill pour le cybercommerce. «Nous avons réalisé que si certains trouvent avantageux de diminuer ou de supprimer l'interaction directe avec le

client, ce n'est pas le cas de tout le monde; nous avons conçu notre système en conséquence», explique M^{me} Hudson.

Celle-ci, insistant une fois de plus sur le fait que les initiatives dans le domaine du commerce électronique doivent s'inscrire dans la stratégie générale de l'entreprise, conclut : «pour mettre au point une solution de commerce électronique rentable, il faut d'abord que l'entreprise mette en perspective les différentes activités qu'elle poursuit. La technologie devrait servir à valoriser et à stimuler les activités préexistantes.»

Tout un marché 4,2 millions de foyers canadiens branchés et ce n'est que le début

Si vous ne vendez pas encore vos produits ou services en ligne, vous devriez sans doute y penser. En 1998, plus de 500 000 Canadiens ont fait des achats sur Internet pour un total de 350 millions de dollars, selon Forrester Research.

On apprend de la même source que 4,2 millions de foyers canadiens devraient être équipés pour la navigation Internet cette année et que plus d'un million d'entre eux devraient faire des achats en ligne, principalement pour voyager, se divertir, acheter des logiciels et du matériel informatique et se procurer de la littérature et de la musique.

L'une des principales motivations des achats en ligne est l'aspect pratique de la chose. Par rapport aux achats en magasin, les gens estiment y gagner en facilité et en rapidité. Et on s'attend à ce que le mouvement prenne de l'ampleur. On peut à l'heure actuelle comparer les prix des autos et même faire son épicerie en ligne.

Comme 56 % des Canadiens devraient avoir accès à Internet en 2003, les occasions de vente par ce biais deviendront de plus en plus difficiles à ignorer.

Suite de la page 3

Maximiser le potentiel des cartes d'achat....

Allègement de la charge de travail

Si un directeur d'atelier ou un fournisseur ne respecte pas la procédure, il peut en résulter des erreurs, fait remarquer Judy Chan, directrice des services de trésorerie chez Speedy

«Vu le très grand nombre de transactions traitées, le système tourne très rondement», estime-t-elle. Qui plus est, le programme de carte d'achat couplé à l'EDI est à ce point efficace que Speedy a pu faire passer le nombre d'employés chargés du traitement des factures de cinq à deux.

Pour tirer le meilleur de l'EDI

Au chapitre de l'EDI, Speedy avait des exigences hors du commun pour un programme de carte d'achat canadien», fait remarquer Steve Arthurs, de la Banque Scotia. Toutefois, de nombreuses autres sociétés, dans le secteur automobile

en particulier, exigent maintenant des fonctionnalités équivalentes.

«À ma connaissance, notre programme de carte d'achat est le seul au Canada à proposer une interface EDI, note-t-il encore. Il faut dire que le volume de transactions n'est généralement pas aussi important»

Antérieurement, Speedy faisait affaire avec Citibank pour son programme de carte d'achat. «Après avoir cédé nos points de vente au détail aux États-Unis, nous avons fait appel à la Banque Scotia pour qu'elle prenne en charge le système», précise Judy Chan.

Il a fallu quatre mois à la Banque Scotia pour mettre au point, tester et implanter l'interface EDI de Speedy «Nos directeurs au Canada et aux États-Unis se servent maintenant de cartes d'achat de la Banque Scotia, indique Jeffrey Fernandez. La transition s'est faite en douceur et nous sommes ravis du résultat.»

Le Montréal Trust lance un service d'information en direct sur les investisseurs institutionnels

TORONTO, le 17 mai 1999 – Le Montréal Trust annonce aujourd'hui le lancement d'un service évolué d'information sur les investisseurs institutionnels : le relevé des détenteurs canadiens en direct (Canadian Ownership On Line [COOL[†]]). Conçu pour aider les sociétés ouvertes à repérer leurs investisseurs institutionnels, le service COOL, le plus complet du genre à être offert au Canada, est maintenant accessible sur Internet.

Le service COOL est une version évoluée du relevé des détenteurs canadiens (Canadian Ownership Report [CORE]) qui avait été mis au point dans le cadre d'une entente conclue avec SEI Inc., en collaboration avec The Carson Group, et qui avait été très bien accueilli. Le service COOL fournit, en direct, une information détaillée sur les gestionnaires de fonds communs de placement, les caisses de retraite de l'État ainsi que 65 gestionnaires de caisses de retraite non publiques, dont la participation dans des sociétés ouvertes canadiennes et l'influence sur celles-ci sont en nette progression.

«Proposer le relevé des détenteurs canadiens en direct s'inscrit dans l'évolution logique de ce produit, d'expliquer Paul LeBlanc, vice-président exécutif, Montréal Trust. La rapidité des mises à jour, la souplesse de la navigation et la spécificité de l'information font de ce produit un auxiliaire précieux pour les sociétés ouvertes», précise Paul LeBlanc.

[†] COOL est une marque de commerce de The Carson Group Inc.

Suite de la page 2

NewTel Entreprises...

obtenir. Nous pouvons nous tenir au courant de l'importance relative des participations au capital et nous faire une idée du style de gestion de chaque gestionnaire de placement. Nous pouvons également savoir comment le marché nous perçoit. De plus, comme nous connaissons les investisseurs institutionnels qui ont investi dans notre entreprise, nous pouvons veiller à ce qu'ils aient toutes les données pour apprécier nos performances», note Gary Lane, directeur, Relations avec les investisseurs de NewTel Enterprises.

Dans le contexte du projet de fusion, NewTel peut d'autant plus s'attendre à ce que CORE lui rende de grands services. «Nous pourrions connaître l'actionariat

pour chacune des quatre sociétés concernées», se félicite M. Lane.

Ce nouveau service constitue un complément idéal à un autre service de relevés destinés aux clients du Montréal Trust, soit Détenteurs de titres en direct – DASH, qui permet d'obtenir les principaux éléments d'information sur les actionnaires inscrits. Grâce à ces deux services, nos abonnés peuvent en savoir plus long sur les investisseurs institutionnels et les particuliers qui ont acheté leurs titres, ce qui leur permet de gérer avec plus d'efficacité leurs relations avec les actionnaires», fait valoir Robert Malcolm.



CORE – une nouvelle source de renseignements sur les investisseurs institutionnels

Grâce à une entente spéciale avec SEI Inc., le chef de file canadien des renseignements financiers et des conseils et solutions de placement, Montréal Trust est en mesure de fournir, dans un fichier pour tableur, le détail des participations des investisseurs institutionnels d'une société. SEI compile en effet des données provenant de différentes sources – sociétés de fonds communs de placement, régimes de retraite publics, fonds de retraite gérés à l'interne et experts financiers – pour couvrir plus de 345 milliards d'actifs. Le Relevé des actionnaires canadiens (CORE) comprend une liste détaillée des gestionnaires de placement ayant investi dans une société donnée ainsi que d'autres renseignements pertinents sur les actifs détenus par ceux-ci. Pour télécharger une version de démonstration gratuite de CORE, rendez-vous sur le site de Montréal Trust (www.montrealtrust.com): vous découvrirez une nouvelle façon de gérer les relations avec les actionnaires.

Vendre de la littérature...

Or, Chapters ne retient pas les produits le temps d'obtenir une nouvelle autorisation. Si le montant ne peut être prélevé sur la carte une fois le livre envoyé, le client le recevra de toute façon, mais pour obtenir paiement, Chapters devra procéder à un suivi avec lui.

«Il n'en a pas résulté tant de frais que cela, mais cela a pris beaucoup de notre temps», estime M^{me} Cooper.

Signatures électroniques et pièces justificatives

L'absence de confirmations écrites est un problème pour tous les sites de commerce électronique. «Comme le client ne signe pas de document, on ne dispose pas de preuve officielle d'achat ou de livraison», fait remarquer M^{me} Cooper. C'est pourquoi Chapters a choisi, pour ses colis, le service accéléré

de Postes Canada au lieu du service standard, de façon à obtenir une signature électronique.

«C'est plus cher, mais en raison de la confirmation de réception, c'est de l'argent bien placé. Quand on nous demande de recréditer un compte, nous envoyons une copie de la facture avec la confirmation de livraison et un numéro de suivi», explique-t-elle.

L'entrepôt a été organisé selon les normes de Postes Canada ; Chapters Internet peut faire le recouplement entre les numéros de suivi et les preuves d'achat.

«Nous sommes encore en pleine phase de croissance et ne pourrions donc juger de l'efficacité du système mis en place pour traiter les demandes de redressement avant un certain temps», estime-t-elle.

Questions de sécurité

Chapters a réussi à éviter un certain nombre d'autres problèmes auxquels se heurtent beaucoup de sociétés qui s'adonnent au commerce électronique. Chapters n'a encore pas relevé le moindre cas de fraude. Du côté de la sécurité, c'est donc le calme plat.

Une autre caractéristique appréciable du système élaboré par Chapters est que les clients ont la possibilité de revenir sur un achat impulsif. Comme l'explique M^{me} Cooper, les clients peuvent facilement annuler une commande dans l'heure qui suit, avant qu'elle ne soit enregistrée à l'entrepôt. Conséquemment, nous avons réussi à maintenir un faible taux d'articles retournés, réduisant d'autant nos coûts administratifs.»

Calendrier BVA

«Mapping the Changing Payments Landscape»

Conférence organisée par l'Association canadienne des paiements (ACP) dans le but d'explorer les nouveaux développements dans le monde changeant des paiements.

Du 6 au 8 juin 1998

Hôtel Château Laurier, Ottawa

«The Business and Law of the Electronic Global Marketplace»

Conférence organisée par l'Association canadienne du droit des technologies de l'information et la Computer Law Association. Pour en savoir davantage, rendez-vous sur le site www.it-can.ca. Pour obtenir un rabais de 10 % sur les frais d'inscription, veuillez communiquer avec Tom Quigley à l'adresse de courrier électronique suivante : tquigley@scotiabank.ca.

Les 17 et 18 juin 1999
Sutton Place Hotel, Toronto

«Performance Measurements for Web Business»

L'avènement d'Internet a donné lieu à un changement de paradigme, puisque les entreprises modifient leur façon de traiter leurs affaires au jour le jour dans ce nouvel environnement. Des méthodes pour évaluer les résultats des sociétés du World Wide Web et apprécier la valeur et le rendement des titres Internet seront présentées. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site www.iqpc.com
Du 27 au 30 juin 1999
Sheraton Gateway Suites, Chicago

«The Art of Treasury Management»

Dix-septième conférence annuelle sur la gestion de trésorerie portant sur l'art de

gérer la trésorerie. La Banque Scotia sera le promoteur des déjeuners-ateliers du dimanche et du lundi matin. Pour de plus amples renseignements, rendez-vous sur le site www.tmac.ca/conf99/index.htm
Du 3 au 6 octobre 1999
Winnipeg

«TMA99 - 20 Years of Treasury Excellence»

Les cadres responsables des services de finance et trésorerie comme vous ont conçu le programme de cette conférence, où l'on vous invite à vous pencher sur les dernières tendances et les grandes questions de l'heure. Vous avez le choix entre plus de 140 présentations et ateliers différents. Pour de plus amples renseignements, rendez-vous sur le site www.tma-net.org
Du 24 au 27 octobre 1999
Los Angeles Convention Centre, Los Angeles

Marconi Communications Canada – Transformation rapide d'un régime collectif

Trouver un nouveau fiduciaire pour un régime de retraite d'entreprise n'est pas ce qu'il y a de plus simple. Le faire en peu de temps est encore moins évident. Marconi Communications Canada Inc., une entreprise qui fabrique du matériel de télécommunications, a non seulement surmonté cette difficulté, mais en a profité pour nettement améliorer son sort.

En plus de trouver rapidement une institution pour gérer son régime de retraite, la société a saisi l'occasion pour choisir un nouveau programme répondant mieux aux besoins de l'entreprise et de son personnel. Elle a en effet remplacé le régime de pension qu'elle gérait elle-même par un REER collectif. Avec le nouveau régime, les employés peuvent mieux planifier leur avenir financier et

Marconi se libère d'un certain nombre de tâches administratives.

«Nous avons besoin de trouver une solution rapidement et il fallait qu'elle fasse l'affaire du personnel et de la société. Avec le REER collectif, les employés ont le choix des instruments de placement et nous nous dispensons d'administrer le régime», fait valoir Christine Hutton, vérificatrice de Marconi.

MARCONI
COMMUNICATIONS
anciennement RELTEC Canada Inc.

Dale Ruttkay, directeur régional des ventes, Régimes de retraite collectifs à la Banque Scotia

fait remarquer que quand on change de fiduciaire, c'est souvent le meilleur moment pour remplacer le régime ou en changer les modalités. «Comme on entre de toute façon dans une période de transition, autant faire toutes les modifications en même temps. C'est l'occasion ou jamais pour une entreprise de vérifier que le régime demeure fonctionnel. La société et les employés évoluent avec le temps et on pourrait peut-être trouver un système qui marche mieux», note-t-il.

Dans le prochain numéro du BVA, nous présenterons des formules de régime de retraite collectif qui ont aidé des entreprises ayant changé de fiduciaire à continuer de répondre aux besoins des membres du régime.

BVA

BULLETIN VALEUR AJOUTÉE

Le BVA de la Banque Scotia est produit par Services bancaires électroniques, Clientèles commerciale et grandes entreprises de la Banque Scotia à l'intention de ses clients commerciaux. L'information qui y est présentée est présumée provenir de sources fiables. Toutefois, ni la Banque, ni aucun de ses employés n'engage sa responsabilité quant à l'exactitude des renseignements fournis.

Éditeur

J. Drew Brown, vice-président principal, Services bancaires électroniques, Clientèles commerciale et grandes entreprises

Rédactrice


Lisa Hartley, directrice, Communications et marketing, Services bancaires électroniques, Clientèles commerciale et grandes entreprises
Téléphone : (416) 866-7053

Donnez-nous votre avis

Adresse postale : Services bancaires électroniques, Clientèles commerciale et grandes entreprises 44, rue King Ouest, Toronto (Ontario) M5H 1H1
Courrier électronique : cashmanagement@scotiabank.ca
Télécopieur : (416) 933-2382
Site Web : <http://www.banquescotia.ca/ScotiabankFr/ctms>

MC Marque de commerce de La Banque de Nouvelle-Écosse

Tous les autres noms de produits et services sont des marques de commerce ou des marques déposées de leurs propriétaires respectifs. L'affichage de marques de commerce dans cette publication n'implique pas forcément la concession d'une licence.

 Imprimé sur du papier recyclé



*Banque Scotia
Services bancaires électroniques
44, rue King Ouest
Toronto (Ontario) M5H 1H1*

