

WWW.MTLDNA.CA

Moneris  <sup>®/MD</sup>

+  MTL DNA  
QUEBEC, CA  
EST. 2020

QUEBEC, CA

EST. 2020

DES LOCAUX

LLY SCA  
1 QUAI



# MTL DNA

**Secteur d'activité :**

- Vente au détail

**Produit utilisé :**

- Moneris Online





# Sommaire

MTL DNA est un commerce en ligne basé à Montréal, au Québec, qui vend des viandes de qualité supérieure et des viandes vieilles à sec dans cette région. Fondé par quatre partenaires passionnés de steak et soucieux de la qualité, MTL DNA a fait confiance à Moneris pour son commerce en ligne ainsi que le traitement de ses paiements afin d'offrir aux Montréalais et aux Montréalaises une expérience transparente et personnalisée pendant et après la pandémie de COVID-19.



**Nous avons tous un emploi à plein temps, et le restaurant est notre bébé. Nous sommes les employé(e)s, les livreurs et livreuses, ainsi que ceux et celles qui découpent la viande. Pour nous, la gestion du temps est essentielle, et Moneris nous aide à gagner du temps grâce à l'automatisation ainsi qu'à surmonter les obstacles liés aux processus de comptabilité. Moneris nous permet de gagner du temps dans les activités dorsales, ce qui nous a aidés à améliorer l'expérience client, en nous permettant de confirmer les commandes auprès de notre clientèle en deux fois moins de temps. Le délai de réponse est passé de 48 à 24 heures.**



– Saba Tariq, partenaire de MTL DNA Inc.

# Mise en contexte

Les personnes qui adorent la viande ont une relation spéciale avec leur boucher local ou bouchère locale. Ces personnes veulent rentrer et choisir leur coupe de viande préférée. Elles font confiance aux expert(e)s pour choisir les meilleures coupes. Pour plusieurs, acheter de la viande sans la voir n'est pas une option.

Toutefois, quatre amateurs et amatrices de viande vieillie à sec de Montréal ont changé la donne en offrant l'expérience et les produits que les autres amateurs de steak attendent des entreprises traditionnelles, mais en ligne.

« C'était une idée spontanée », explique Saba Tariq, partenaire et cofondatrice de MTL DNA. « Nous avons des esprits entrepreneuriaux, donc nous réfléchissons constamment à la meilleure façon de mieux faire les choses et de les faire différemment. »

« Nous nous sommes réuni(e)s pour comprendre le caractère unique des viandes vieilles à sec. Il fallait voyager constamment pour essayer différentes viandes, alors nous nous sommes demandé pourquoi ne pas faire quelque chose de local et offrir une expérience de viande vieillie à sec aux gens de notre communauté. »





Le résultat de cette réflexion a été la création de MTL DNA. Fondé en mars 2021, en plein milieu de la pandémie de COVID-19, MTL DNA est un commerce en ligne qui offre, à livrer ou à emporter, des viandes de qualité supérieure et des viandes vieilles à sec, et ce, à un prix concurrentiel. Le vieillissement à sec est un processus par lequel le bœuf est vieilli dans des réfrigérateurs spéciaux à température contrôlée qui intensifient le goût tout en rendant la viande plus tendre.

Saba, gestionnaire de projet dans le secteur aéronautique, et ses trois partenaires, tous provenant du secteur de l'ingénierie, ont pensé à tous les détails lors du développement de la marque et des produits. Ils se sont concentré(e)s sur l'automatisation pour réduire les coûts, l'approvisionnement auprès d'agriculteurs locaux et d'agricultrices locales durables, et la création d'expériences client exceptionnelles permettant de gagner des client(e)s qui iraient habituellement aux boucheries et épiceries locales.

# Objectif

Les mesures de santé publique et les fermetures liées à la COVID-19 ont évidemment été un défi pour la nouvelle entreprise, mais elles ont également été une excellente occasion d'affaires. Les partenaires ont obtenu un loyer et des tarifs d'électricité plus bas pour leurs installations, ce qui était attendu en raison des fermetures récentes. En revanche, ils ne s'attendaient pas à l'énorme succès de leur commerce.

« Nous n'avions pas prévu de voir un si grand nombre de personnes acheter de la viande sur une plateforme en ligne. Les gens veulent voir la viande qu'ils achètent en personne. Donc, lorsque nous avons lancé l'entreprise, nous nous sommes dit que cela pourrait prendre du temps. Mais la popularité des achats en ligne a monté en flèche, et de plus en plus de gens nous ont fait confiance pour leurs premières commandes », explique Saba.

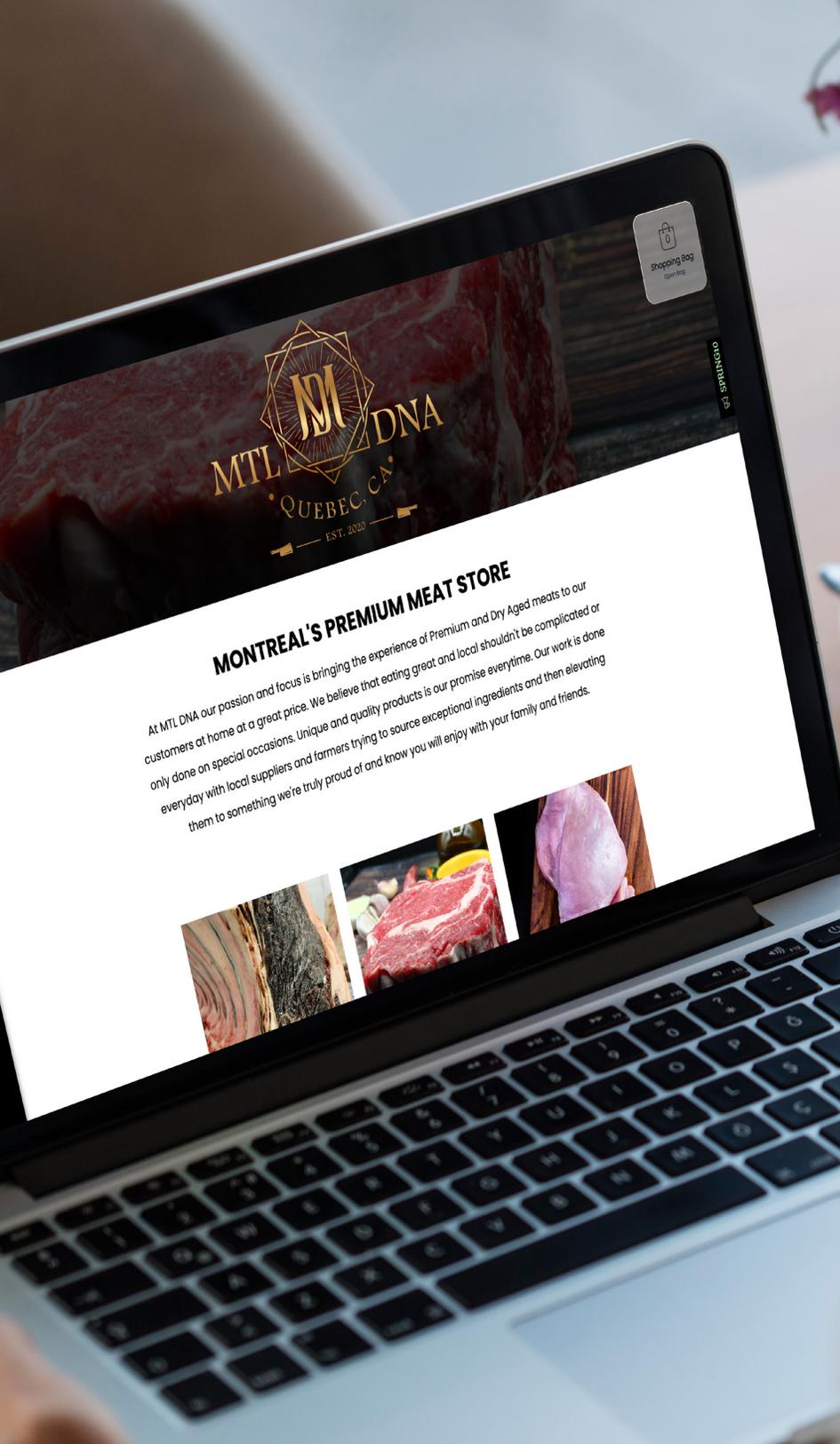
La première commande qu'un(e) client(e) effectue auprès d'un commerce est essentielle, car il faut reposer sur la confiance. Après cela, le ou la client(e) peut s'attendre à un service client exceptionnel.

« Nous dépassons les attentes », ajoute-t-elle. Une fois la commande effectuée, nous communiquons avec le ou la client(e) dans un délai d'une journée pour confirmer la commande et discuter de toute personnalisation ou demande spéciale liée à la coupe. Les partenaires donnent même des conseils sur la cuisson et le barbecue si nécessaire, le tout pour s'assurer que leur clientèle est satisfaite une fois que leur viande chaude est dans leur assiette. Avec une telle passion, le taux de rétention de la clientèle a été de 100 %, et ce niveau de fidélité s'est maintenu même après les confinements.

La qualité est un autre ingrédient clé permettant de fidéliser la clientèle. Il va sans dire que les ingénieurs partenaires procèdent à des tests rigoureux en matière d'assurance qualité, garantissent une hygiène impeccable et font même appel à leur minutie pour la coupe des viandes. Tout ceci fonctionne bien pour les quatre partenaires, dont les papilles gustatives opèrent aussi bien que des instruments de test.

« Nous testons constamment nos produits afin de garantir que ce qui se sera dans les assiettes a été vigoureusement testé et a obtenu notre approbation. »





# Pourquoi Moneris?

La création d'une expérience unique est la clé du succès de MTL DNA. Son site Web devait être simple et facile à utiliser, et les transactions devaient être acceptées sans difficulté. En même temps, comme il s'agit d'une entreprise en démarrage dont les dépenses en capital sont importantes, il fallait tenir compte du coût.

Au départ, l'entreprise avait choisi de développer son site Web sur une autre plateforme que celle de Moneris, mais après quelques mois, elle a opté pour Moneris Online. Tout comme leur approche en matière d'approvisionnement des produits, les partenaires voulaient choisir un fournisseur qui leur offrirait un niveau de soutien comparable au leur.

Grâce à la facilité d'utilisation et au soutien dorsal de Moneris pour répondre aux questions, MTL DNA est en mesure de répondre plus rapidement à sa clientèle. Le délai de communication initial est passé de 48 heures à 24 heures.

Grâce au concepteur de sites Web de Moneris, l'entreprise dispose d'une solution complète tout-en-un, allant de la création du site Web à l'acceptation des paiements. Mais, en tant qu'entreprise en démarrage, l'aspect économique a constitué un attrait majeur, explique Saba.

« La période d'annulation des frais a été le facteur le plus décisif », déclare Saba. « Non seulement avons-nous obtenu cette solution tout-en-un qui nous permettait de ne pas nous inquiéter de notre solution de paiement et de notre site Web, mais nous avons aussi grandement bénéficié de la période pendant laquelle nos frais étaient annulés. »

« Toutes les entreprises en démarrage cherchent cette aide et ce soutien. Par exemple, dans notre cas, nous avons deux réfrigérateurs pour le vieillissement à sec qui ont coûté environ 50 000 \$ chacun, car ils ont été construits sur mesure, et il y a toujours des coûts supplémentaires lorsqu'on lance une entreprise. Nous apprécions énormément tout le soutien que nous pouvons obtenir de nos partenaires. »

L'intégration à Moneris Online a été simple. Contrairement à l'autre plateforme de site Web qui exigeait des frais supplémentaires pour obtenir de l'aide technique, MTL DNA a pu, au besoin, faire appel à Moneris et profiter de l'outil de conception alimenté par l'intelligence artificielle. « Nous avons besoin d'un soutien continu pour la conception de notre site Web et la configuration de notre solution de paiement. C'était notre première expérience de ce type », affirme Saba. « Nous avons beaucoup de questions, surtout au sujet du site Web. »

« Mais avec Moneris Checkout, l'intégration au site Web a été très facile. » Saba attribue la facilité de déploiement de Moneris Online à son intuitivité, au soutien offert et à sa solide documentation.





# Pour l'avenir

Après avoir fait découvrir sa passion pour les viandes vieillées à sec à la communauté montréalaise, MTL DNA a élargi sa gamme de produits pour inclure des marinades variées, d'autres coupes de qualité supérieure, des côtes levées et des galettes pour hamburgers.

Les partenaires rêvent d'un commerce physique et d'une éventuelle expansion dans d'autres régions, notamment Ottawa et Toronto, où les gens demandent leurs produits. Saba a remarqué que les capacités de Moneris en matière de point de vente et sa présence à l'échelle nationale leur seront très utiles si les partenaires décident de croître le commerce. Elle a hâte de profiter du même portail convivial qu'elle utilise aujourd'hui pour vérifier les achats, traiter les commandes personnalisées et les retours, et automatiser la comptabilité.

« Les gens nous demandent de lancer des boutiques éphémères dans d'autres villes. Il s'agirait d'une énorme réalisation, mais nous sommes optimistes quant à l'expansion », dit Saba.

« Nous voulons nous assurer que nous utilisons complètement notre site Web, c'est un excellent site Web et une superbe solution de paiement en ligne. Nous savons que Moneris nous aidera à chaque étape, qu'il s'agisse du système de point de vente ou autre. »



Consultez la page [moneris.com](https://moneris.com) ou composez le **1 844 455-4283** pour en savoir plus.

Suivez-nous

MONERIS et MONERIS & dessin sont des marques de commerce déposées de Corporation Solutions Moneris. Toutes les autres marques ou marques de commerce déposées affichées dans cet article appartiennent à leurs titulaires respectifs. Corporation Solutions Moneris (« Moneris ») n'est pas responsable de l'exactitude, de la fiabilité ou de l'actualité des renseignements fournis dans cet article. Cet article ne représente pas l'opinion de Moneris ou de ses sociétés affiliées. Les renseignements compris dans cet article ne visent pas à vous fournir des conseils financiers, fiscaux, juridiques, comptables précis, en matière de placements ou autre, et vous ne devriez pas vous y fier sans obtenir l'avis d'un spécialiste.