

## ■ Comment améliorer la satisfaction client et réduire les coûts

Source unique de données produit et fournisseur, le Master Data Management offre des capacités complètes de conformité aux normes industrielles

Société :

**Advance Auto Parts**

Secteur d'activité :

**Retail (secteur automobile)**

Région :

**États-Unis**

Solution :

**MDM multidomaine**



### Synthèse

La prise en charge des pièces automobiles est un véritable défi en raison de la pléthore de numéros de pièces, de nomenclatures et de systèmes existants pour une même pièce.

Advance Auto Parts, Inc. (AAP) est l'un des principaux détaillants du marché secondaire de l'automobile. Classée dans la liste Fortune 2000 des plus grandes entreprises mondiales, la société AAP propose des pièces, des accessoires, des batteries et des articles d'entretien sur les marchés des particuliers et des installateurs professionnels. L'entreprise exploite plus de 6 000 magasins et une chaîne de magasins en ligne.

Visant des services de premier ordre et une disponibilité supérieure pour ses produits, AAP s'est lancé dans une initiative de Master Data Management (MDM) et de gestion des informations produit (PIM). Ses efforts se sont concentrés sur plusieurs aspects :

- Rationaliser le merchandising et le délai de mise sur le marché
- Augmenter les revenus et la satisfaction client
- Recevoir des informations précises des fabricants
- Assurer la conformité avec les normes de l'AAIA (Automotive Aftermarket Industry Association), à savoir les normes ACES (Aftermarket Catalog Exchange Standard) et PIES (Product Information Exchange Standard)

### Les avantages pour l'entreprise

Grâce au MDM, les administrateurs internes d'Advance Auto Parts n'ont plus à assurer le chargement des informations produit. En permettant à plus de 650 fournisseurs tiers de charger eux-mêmes les données, les attributs et les images de leurs produits, AAP a réduit ses coûts de saisie de plus de 50 %. Les effectifs consacrés à l'administration des données ont en outre été réduits de moitié. AAP a aussi augmenté le nombre de vérifications complètes effectuées sur les informations produit de chaque fournisseur, passant d'une vérification annuelle à une vérification mensuelle. La société a également réduit de 20 % le temps nécessaire à l'achat des pièces et à leur distribution aux magasins.

De plus, et c'est peut-être le plus important, AAP a amélioré sa conformité avec les normes de l'AAIA.

Stibo Systems MDM offre un support intégré pour plusieurs normes industrielles, dont les normes ACES et PIES de l'industrie automobile.

### L'expérience client

L'exactitude des données est vitale pour AAP. Le déploiement de données correctes et précises apporte des avantages majeurs aux opérations internes, mais aussi aux clients pour le processus de commande.

Auparavant, l'entreprise mettait à jour les informations fournisseur sur une base trimestrielle. Les données sur les

équivalences entre les pièces et sur les hiérarchies produit prenaient souvent des semaines. Dans Stibo Systems MDM, les données sont désormais mises à jour en permanence. Les données produit, les attributs et les actifs numériques reçus des fournisseurs sont systématiquement validés, traités et mis à disposition en temps quasi réel. Afin de garantir l'exactitude des données, toute information vérifiée par le personnel d'AAP est validée, vérifiée et soumise à un processus de syndication en moins de 48 heures.

AAP a commencé par créer un pipeline de traitement des données entièrement automatisé pour disposer des données transmises par les fournisseurs aux formats PIES et ACES. Les données sont automatiquement validées et importées.

Une fois traitées, elles sont automatiquement syndiquées et mises à la disposition de tout utilisateur en aval.

### Défi

Pour soutenir ses efforts de merchandising, Advance Auto Parts a cherché à consolider les données de plus de 650 000 produits/références, correspondant à plus de 350 000 modèles de véhicules. Ces informations incluent plus de 35 millions de relations entre les pièces et les véhicules. Plus de 500 000 enregistrements d'échange sont disponibles. Ces enregistrements d'échange associent à un numéro de pièce d'autres numéros de pièces utilisables en remplacement. AAP vend également un certain nombre de groupes de produits appelés « kits » ou « systèmes ». Ces systèmes comprennent toutes les pièces, les accessoires et/ou les outils nécessaires pour réparer le système complet d'un véhicule. Ils sont souvent regroupés selon leur fonction (par exemple, système de freinage, système de refroidissement, etc.).

Avec le Master Data Management Multidomaine de Stibo Systems, les objectifs MDM/PIM d'AAP étaient les suivants :

- Recevoir des informations précises des fabricants et des fournisseurs tiers
- Respecter les normes de l'AAIA (Automotive Aftermarket Industry Association)
- Réduire les coûts de saisie et les retours produits
- Améliorer le temps de réaction
- Accélérer la mise sur le marché

### Résultats

Aujourd'hui, Advance Auto Parts a amélioré de 15 % la capacité d'achat de ses clients, car ses magasins disposent désormais d'un catalogue et d'informations plus fiables et de meilleure qualité sur les pièces. Auparavant, AAP devait garder la trace de chaque numéro de pièce et créer des références croisées avec d'autres numéros de pièces utilisables en remplacement.

AAP a également réduit les erreurs de traitement dans les commandes client et diminué les retours produits de 10 %. Depuis toujours, le personnel des magasins AAP aide les particuliers et les installateurs professionnels en leur fournissant des recommandations précises sur le véhicule, les pièces ou les systèmes nécessaires. Avant l'initiative MDM, il n'était pas rare qu'un employé en magasin fournisse des recommandations erronées, ou encore que le client achète plusieurs variantes d'une même pièce et retourne celles qui ne lui convenaient pas.

Avec Stibo Systems MDM, Advance Auto Parts évite désormais ces erreurs en s'appuyant sur une source unique pour toutes les données fournisseur et produit.



### À propos de Stibo Systems

Stibo Systems, leader en solutions de Master Data Management (MDM), est le partenaire de confiance pour la transparence des données. Nos solutions accompagnent les entreprises innovantes du monde entier qui exploitent la valeur stratégique de leurs données, quel que soit leur domaine de référence (données produits, données clients, données fournisseurs...). Grâce à nos solutions PIM, PXM, MDM multi-domaines, nous leur donnons les moyens d'améliorer l'expérience client, de rationaliser leurs processus, de stimuler l'innovation, la croissance et de créer le socle essentiel de leur transformation numérique. Ainsi, les entreprises ont une vue unique et précise de leurs référentiels de données ce qui leur permet de prendre des décisions éclairées et ainsi d'atteindre leurs objectifs de performance mais aussi de RSE. Stibo Systems est une filiale privée de la fondation Stibo Group A/S, fondée en 1794 et dont le siège est à Aarhus, au Danemark. Plus d'information sur [stibosystems.com/fr/](https://stibosystems.com/fr/).