

Cas Client / Colruyt Group

Une stratégie digitale bien organisée grâce à la solution MDM de Stibo Systems

Contexte

Basé en Belgique, le Groupe Colruyt emploie plus de 25.000 collaborateurs dans un grand nombre d'activités de distribution avec un CA de 14 milliards d'euros. Le Groupe Colruyt est surtout connu pour ses activités de **vente au détail de produits de grande consommation** (GPC), avec des chaînes de magasins comme Colruyt, OKay, Bio-Planet, DreamLand, DreamBaby et Collishop. Le groupe est également actif dans le **commerce de gros**, le foodservice et diverses autres activités, comme les stations-services Dats24.

Défi

Le Groupe Colruyt se heurtait aux limites de ses systèmes d'information existants dans le **domaine du marketing**. Une étude préliminaire autour du Master Data Management a révélé que les systèmes informatiques «legacy» n'étaient plus en mesure de répondre aux besoins futurs de gestion de l'information, tels que requis par la mise en œuvre **des stratégies digitales**.

Comme le Groupe Colruyt regroupe de nombreux services exercés sous des marques différentes, et malgré l'intégration des nombreux systèmes, **l'information restait dispersée dans l'organisation en fonction des utilisations métier**. En particulier, les données sur les marchandises n'étaient pas cohérente partout. De plus, le besoin d'une information structurée sur les produits s'était accru en raison de **la croissance rapide des activités de commerce en ligne**.

Solution

En 2011, le Groupe Colruyt s'est mis en quête d'un outil standard pour le groupe pour prendre en charge l'information produit nécessaire à la communication et au commerce omnicanal. **La solution STEP de Stibo Systems s'est démarquée** lors d'une étude comparative des différents éditeurs.

L'un des points clés était la capacité de STEP de s'harmoniser aux processus d'entreprise **avec un minimum de développements sur mesure**. A l'arrivée, pas moins de 95 % de la mise en œuvre s'est déroulée out-of-the-box en utilisant les fonctionnalités standard de la solution STEP, hautement configurable, dans une perspective métier.

Informations sur le client

Colruyt Group
www.colruytgroup.com

Secteur

Distribution de Détail, FMCG, Retail, eCommerce

Défi

- ◆ Besoin d'un hub centralisé pour l'information marketing sur les produits, avec des données cohérentes et qualitatives afin de diminuer l'effet de la perte d'efficacité due aux informations manquantes ou erronées
- ◆ Réduction du délai entre le développement du produit et la campagne marketing
- ◆ Intégration des données non structurées (assets digitaux) aux données structurées (fiches produits)
- ◆ Mise en œuvre d'une solution facile d'accès dans laquelle les collaborateurs peuvent apporter eux-mêmes des modifications...

Solution

Mise en œuvre de STEP, la plateforme de Master Data Management (MDM) de Stibo Systems pour mieux gérer les données relatives aux produits (Référentiel Produit Enrichi / PIM).

Résultats

- ◆ L'efficacité accrue des processus encadrés par le MDM a permis de réduire les coûts de communication de 30 % en moyenne
- ◆ Le délai entre le développement de produit et la campagne a diminué de 40 % en moyenne
- ◆ Le Groupe Colruyt dispose à présent d'un système de MDM marketing stable qui répond aux besoins d'informations sur les produits et est capable de relever les défis du Commerce Digital

Le Groupe Colruyt étant actif dans plusieurs régions et pays, le système devait absolument être multilingue. À l'heure actuelle, le groupe **affiche l'information produit dans trois langues** grâce à la gestion de « contexte » nativement incluse dans la solution. La structure modulaire de STEP MDM a été un autre élément déterminant dans le choix de la solution de Stibo Systems. Elle pourrait permettre au Groupe Colruyt **d'ajouter aisément de nouvelles fonctionnalités à l'avenir**, telles que celles requises pour traiter d'autres domaines du MDM par exemple (client, fournisseur, lieux...).

Avec STEP, le Groupe Colruyt dispose aujourd'hui **d'une solution souple et robuste pour la gestion centralisée de l'information produit**. La solution de Stibo Systems dispose d'une gestion granulaire des droits et profils, ce qui permet à différents utilisateurs de créer, modifier, approuver les informations, en utilisant des workflows et **des règles de gestion intégrées**, avant d'alimenter les systèmes consommateurs (Webshop, POS...). Les fournisseurs peuvent également contribuer à enrichir les informations de base fournies par la GDS par un portail dédié, le « Supplier Portal ».

Grâce à STEP, le Groupe Colruyt peut ainsi **répondre plus facilement aux évolutions rapides des tendances du marché**, une obligation dans un environnement de plus en plus numérique où le time-to-market est déterminant. La société dispose à présent d'un système stable, capable de relever les futurs défis du marché des biens de grande consommation, de la vente au détail et de l'e-commerce.

Résultats

La mise en œuvre de la plateforme de MDM à des fins marketing a débuté il y a deux ans par un projet pilote dans le département « Grands vins ». Depuis début 2013, les départements non-alimentaire – à savoir, ColliShop, DreamBaby et DreamLand, utilisent également cette plateforme pour gérer plus de 100.000 articles. Fin 2014, l'organisation alimentaire (Colruyt, Bio-Planet, OKay) devrait également être opérationnelle. Au niveau du déploiement, le Groupe Colruyt a opté délibérément pour une approche par étapes. Souhaitant rationaliser ses processus avec un minimum de développements sur mesure, l'organisation a trouvé dans STEP des solutions standard, prêtes à la mise en œuvre.

La société a ainsi automatisé son processus de développement pour les articles et les campagnes de promotion. Un processus de travail plus efficace combiné à une information enrichie sur les produits a permis au groupe de réduire de 30 % en moyenne les coûts du processus de communication. Le délai entre le développement du produit et la campagne marketing a également baissé en moyenne de 40 %. « Auparavant, nous passions beaucoup de temps à chercher les bonnes informations. À présent, nous savons que l'information produit contenue dans STEP est correcte et que la solution comprend toutes les données nécessaires à des fins de communication. Il est tout simplement inconcevable aujourd'hui de fournir de l'information

« Avec STEP, nous disposons d'un système de MDM stable, qui répond à nos exigences en termes d'information produit et qui est capable de relever les défis marketing de demain. C'est pour moi le principal résultat de la mise en œuvre. »

Tom De Vlieger,
Innovation Manager Premedia bij Colruyt Groupm

incomplète ou inexacte. Cela vaut d'autant plus pour les activités en ligne, qui offrent plus de place pour afficher de l'information sur les produits et qui permettent de superposer plusieurs couches d'informations. Le consommateur sera pleinement informé et nous devons agir autant que possible de manière 'customer-centric', souligne Tom De Vlieger, Innovation Manager Premedia du Groupe Colruyt. « Je suis en outre intimement convaincu que le projet STEP a une incidence positive sur les ventes e-commerce ».

« Pour l'instant, le projet STEP est uniquement positionné comme MDM pour le marketing, signifiant que toutes les informations de toutes les activités ne figurent pas dans STEP. Par exemple, le nombre d'articles par palette ne s'y trouve pas à l'heure actuelle. Outre le projet STEP, le Groupe Colruyt a également entamé un projet central d'« Enterprise MDM ». Nous avons récemment décidé d'utiliser également la plateforme de Stibo Systems pour ce projet. Un nouveau chapitre viendra donc s'ajouter à l'actuelle histoire à succès », ajoute encore Tom De Vlieger.

About Stibo Systems

Stibo Systems est leader indépendant mondial dans les solutions multidomaine de gestion des données de référence (PIM-MDM). Des grands noms du marché ont fait confiance à Stibo Systems pour mettre en place une cohérence cross-canal en choisissant STEP pour intégrer leurs informations produit, client, fournisseur et d'autres données organisationnelles. Cela leur permet d'être plus pertinents dans leur prise de décisions, d'optimiser leurs activités commerciales et de créer de la valeur. Depuis 30 ans, Stibo Systems aide ses clients à développer une source d'information stratégique unique et fiable. Filiale de Stibo A/S, groupe privé fondé en 1974, basé à Aarhus, au Danemark, Stibo Systems est reconnu par les analystes comme « leader indépendant du MDM produit au niveau mondial » (Gartner) et « N°1 en termes de satisfaction client » (Ventana).

Pour plus d'informations, visitez www.stibosystems.fr ou contactez-nous par email : info@stibosystems.fr

