

■ Manitou Group crée un Golden Records de ses clients grâce à la gouvernance maîtrisée de ses Master Data



Company:

Manitou Group

Industry:

Manufacturing

Region:

France (global)

Solution:

Customer MDM/Multidomain MDM (SaaS)

Synthèse

Référence mondiale de la manutention, de l'élévation de personnes et du terrassement, Manitou Group a pour mission d'améliorer les conditions de travail, de sécurité et la performance partout dans le monde, tout en préservant l'Homme et son environnement. Au travers de ses marques emblématiques - Manitou et Gehl - le groupe conçoit, produit, distribue des matériels et des services à destination de la construction, de l'agriculture et des industries. En plaçant l'innovation au cœur de son développement, Manitou Group cherche constamment à apporter de la valeur auprès de l'ensemble de ses parties prenantes. Grâce à l'expertise de son réseau de 900 concessionnaires, le groupe est chaque jour, plus proche de ses clients. Fidèle à ses racines, avec un siège social situé en France, Manitou Group enregistre un chiffre d'affaires de 2,4 milliards d'euros en 2022 et réunit 5 000 talents à travers le monde avec la passion pour moteur commun.

Pour approfondir leur compréhension des clients et offrir des expériences clients exceptionnelles, Manitou Group a mis en œuvre la plateforme de gestion des données de référence (Master Data Management, MDM) de Stibo Systems pour la gestion des données clients. Cette solution MDM répond au besoin de Manitou Group en matière de gouvernance des données et crée une source unique de vérité pour toutes les informations clients.

L'impact sur l'entreprise

L'implémentation de la solution de Master Data Management (MDM) pour les clients a considérablement réduit le temps de saisie des données, diminuant ainsi les erreurs souvent associées à la saisie manuelle de données. Manitou Group a constaté une augmentation générale de l'efficacité opérationnelle grâce à l'harmonisation des processus de données. Le résultat : une amélioration de la qualité des données pour des analyses et des rapports pertinents. Avec une source fiable et unique de données clients, l'entreprise peut offrir de meilleures expériences clients grâce à une authentification client plus rapide.

Défis

Avant la mise en œuvre du Master Data Management (MDM), Manitou Group était confronté à des défis en raison d'une base de données clients non unifiée, de l'occasionnelle incomplétude des données et du stockage des données clients dans des systèmes ERP. Cela a conduit à deux défis principaux :

- Un manque de visibilité à travers l'organisation
- Un temps excessif consacré à la vérification et à la ressaisie des informations clients.

La récente croissance interne et externe du Groupe à l'international a nécessité des améliorations de l'efficacité opérationnelle, car les systèmes existants dans les filiales du monde entier alourdissaient le support informatique. En établissant une source unique de vérité, Manitou Group vise à mieux échanger et comprendre les données clients et, en fin de compte, à améliorer le service client. Les objectifs opérationnels pour la mise en œuvre du MDM étaient d'établir un référentiel client unique (RCU) et d'harmoniser les processus de données à travers différentes régions et filiales.

Solution

Manitou Group utilise le MDM Client de Stibo Systems, une solution SaaS, pour gérer les informations clients. Dans la phase initiale, l'entreprise a construit un modèle robuste de données clients et a consolidé les liens entre les filiales commerciales et de facturation. Cette centralisation des informations profite à toutes les entités commerciales, leur offrant un accès à des données de haute qualité et un référentiel client unique global. L'objectif principal est de rationaliser le parcours client dans diverses applications locales.

La solution a été déployée dans une architecture centralisée, ce qui signifie que toutes les données clients et le traitement des données, y compris la création, la modification et la suppression, sont directement saisis dans la solution MDM pour atteindre les objectifs de qualité. Manitou Group a nommé des ambassadeurs pour chacune des 27 filiales et des intendants de données pour agir en tant que contributeurs actifs et pour assurer la conformité avec les processus de création et de modification des clients. Les Data Controllers, principalement des professionnels de la finance, vérifient les informations au fur et à mesure qu'elles sont intégrées dans tous les systèmes, y compris l'ERP.

Resultats

La Gestion des Données de Référence clients (ou Customer Master Data Management : C-MDM) soutient la stratégie et la gouvernance des données de Manitou Group tout au long du cycle de vie des données, en apportant des résultats tangibles :

- Une réduction significative du temps de saisie des données
- L'harmonisation des processus autour des données

- L'amélioration de la qualité des rapports et des tableaux de bord perspicaces
- Des données clients de haute qualité distribuées partout via un seul point d'acquisition
- Un accès global à une source unique de dossiers clients consolidés

“Nous pouvons créer les tableaux de bord les plus beaux du monde, mais si nous n'avons pas de qualité de données, et si la signification derrière chaque attribut n'est pas pertinente, alors il peut y avoir des divergences, et les analyses ne peuvent pas être fiables.” – Laurent Biot, Data Governance Manager, chez Manitou Group.

Futur

Le MDM de Stibo Systems est une solution multidomaine, permettant à Manitou Group de se développer avec de nouveaux projets de transformation numérique. Un cas d'usage orienté données produits est prévu. Il implique l'optimisation des besoins logistiques à l'échelle mondiale pour livrer des produits de données régis plus efficacement, en alignement avec leur gamme de produits diversifiée et incluant leur système de gestion du cycle de vie des produits (PLM).

“ Comme le MDM de Stibo Systems nous a fourni une gouvernance des données contrôlée et surveillée, nous pouvons faciliter d'autres projets, tels que le projet de Gestion de l'Identité et des Accès pour les Clients (CIAM). Ce projet nous permettra de gérer l'authentification des clients de manière plus rationnelle et pragmatique grâce au MDM, en alignant l'accès avec les besoins des clients et les accords contractuels.”

— Laurent Biot, Data Governance Manager, at Manitou Group



A propos de Stibo Systemes

Stibo Systems, « The Master Data Management Company », est la source reconnue de solutions MDM. Des centaines d'entreprises innovantes, dans le monde entier, s'appuient sur nos solutions. Ces entreprises ont libéré la valeur stratégique de leurs données de référence. Elles peuvent ainsi améliorer l'expérience client, stimuler l'innovation et la croissance et créer les fondations essentielles à la transformation digitale. Stibo Systems apporte aux entreprises la transparence dont elles ont besoin, à savoir une vue unique et précise sur leurs données de référence. Elles peuvent ainsi prendre des décisions en toute connaissance de cause et réaliser leurs objectifs de croissance. Stibo Systems est une filiale du groupe Stibo A/S, fondé en 1794. Son siège social est situé à Aarhus, au Danemark. Pour plus d'informations, visitez stibosystems.com/fr.