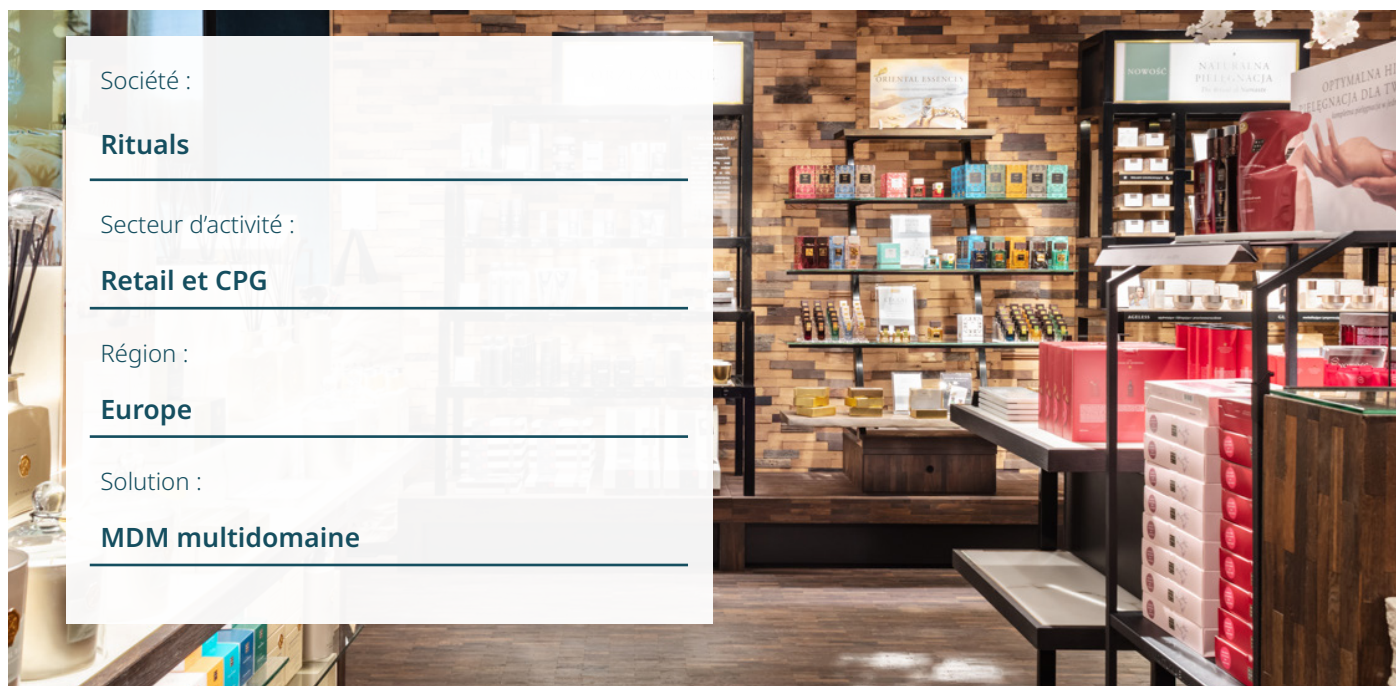


■ MDM multidomaine : Opérations data-driven et croissance soutenue chez Rituals Cosmetics



Synthèse

Rituals est un retailer à forte croissance qui fabrique et commercialise des produits cosmétiques. Son siège social est situé à Amsterdam. La société a été créée en 2000 et a connu depuis ses débuts une croissance à deux chiffres. Actuellement, chaque année, ils ouvrent en moyenne 150 nouveaux magasins et couvrent de nouveaux marchés.

Outre leurs propres magasins, leurs canaux de vente incluent des franchises, des boutiques d'accessoires de voyage, des magasins partenaires et une plateforme d'achat en ligne disponible en plusieurs langues.

Depuis 2014, Rituals utilise la solution de Master Data Management (MDM) de Stibo Systems pour gérer les données liées à ses produits, clients, localisations et actifs. Ces différents domaines de données sont connectés sur une plateforme MDM ouverte créant une source unique d'informations centralisées. Les systèmes d'entreprise sont ainsi alimentés avec des données de référence précises. En s'appuyant sur cette source de données fiables et sur des workflows métier, Rituals dispose d'informations exploitables pour prendre des décisions data-driven et assurer une croissance rapide.

L'impact sur l'entreprise

Le Master Data Management a eu un impact considérable sur les processus métier de Rituals, notamment sur sa capacité à se développer rapidement, à maintenir la cohérence de sa marque et à fonctionner avec efficacité tout en se développant. Le contrôle des données basé sur le MDM apporte à Rituals des informations exploitables qui lui permettent de prendre des décisions rapides et éclairées. Ces décisions, basées sur des données propres et accessibles, concernent notamment l'ouverture de magasins, la gestion locale et les activités de marketing. Résultat : Rituals gagne du temps et réduit les tâches manuelles.

La collaboration au sein de la société s'est en outre considérablement améliorée. La solution offre en effet à Rituals une transparence totale sur l'ensemble de l'organisation et permet à tous les services de travailler et de communiquer via le MDM. Grâce à la gestion centralisée des données de référence, Rituals a mis en place un dictionnaire de données commun à toute l'entreprise qui favorise efficacité et collaboration, car tout le monde parle le même langage.

« Le plus grand avantage du MDM est qu'il nous guide dans nos processus métier. Le fait d'avoir confiance en l'exactitude de nos données nous permet de relier des domaines pertinents et de mettre en place des workflows en nous basant sur des métriques d'entreprise. »

Responsable MDM, Rituals

**R I T
U A L
S . . .**

Défi

Rituals a pour objectif de poursuivre son expansion avec des magasins physiques et l'accès à de nouveaux marchés, car l'expérience client repose sur la visibilité des produits et sur l'interaction en personne avec ces produits. La marque doit être présente dans les lieux très fréquentés où les gens peuvent découvrir ses produits en direct, puis éventuellement les acheter en ligne ou dans différents endroits. Cette approche exige la disponibilité de tous les assortiments de base dans tous les magasins afin de garantir une expérience uniforme sur les différents marchés et canaux.

Le MDM est utilisé pour faciliter la conception des magasins, fournir des prévisions et automatiser le réapprovisionnement.

En tant qu'entreprise axée sur le client, Rituals doit pouvoir faire confiance à ses données afin de garantir une expérience de marque cohérente. La gestion de l'ensemble des données de référence sur une plateforme unique offre une vue extrêmement détaillée de l'activité et permet de standardiser les offres et les processus.

Solution

Rituals est passé d'un environnement cloisonné d'applications et de feuilles de calcul à un système MDM multidomaine unifiant une grande variété de données. La solution relie les localisations, les produits, les actifs numériques, les données PLM, les nomenclatures, les données marketing, les assortiments, le mobilier, les fournisseurs et les comptes clients sur une même plateforme.

Avec le MDM au centre de son environnement informatique, Rituals gère 150 intégrations qui lui permettent de mettre à jour 60 applications différentes avec des données précises et détaillées. Ces applications incluent notamment les systèmes CRM, ERP, les ventes en ligne, l'analyse, la logistique, les systèmes et canaux partenaires, les points de vente, les prévisions, le marketing et les systèmes de traduction.

Résultats

L'utilisation d'une stratégie MDM multidomaine a rendu possible l'analyse cross-canal et créé de nouveaux éclairages qui facilitent les décisions métier. Il serait difficile d'aboutir à de telles décisions en gérant séparément les différents domaines de données.

- Gérer conjointement les données relatives aux produits, aux clients et aux localisations permet de savoir quels partenaires et quels magasins sont éligibles pour quels produits, car les assortiments sont liés aux localisations et aux comptes.

“ La puissance du MDM réside dans la gestion des processus. Des workflows par étapes peuvent être conçus pour correspondre à vos processus métier et vous indiquer ce qui doit être fait à chaque étape. Nous gagnons beaucoup de temps et nous réduisons les tâches manuelles. »

Responsable MDM, Rituals

- La gestion conjointe des localisations, des comptes et des actifs des magasins permet à Rituals de standardiser la conception des magasins et d'aider ses partenaires commerciaux à planifier les magasins et les rayons. Rituals leur indique par exemple le nombre d'articles pouvant être placés sur un rayon spécifique et la fréquence de son réapprovisionnement. Cette pratique réduit les stocks et permet au personnel du magasin de consacrer davantage de temps aux clients.

En termes d'efficacité, le MDM est à l'origine de nombreuses améliorations, petites, mais significatives :

- Au lieu de prendre jusqu'à deux mois pour créer des flux de données pour les différents partenaires, cette tâche prend maintenant 15 minutes dans le MDM.
- En seulement 15 mois d'utilisation du MDM, Rituals a augmenté le nombre d'ouvertures de magasins de 1000 %.
- Un nouveau site web australien a été créé en quelques jours seulement à l'aide d'une nouvelle classification dans le MDM.
- Les coûts de mise en œuvre du système ERP ont été réduits de 80 %, car le système a pu être rapidement alimenté en données de référence précises.

En ajoutant la gouvernance et l'automatisation à ses processus, Rituals a pu libérer toute la valeur de ses données et faciliter des décisions data-driven.

**R I T
U A L
S . . .**

A 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/.