

## ■ Saint-Gobain améliore son efficacité et son expérience client grâce au MDM multidomaine dans le cadre de sa transformation digitale

Société :

**Saint-Gobain Distribution Bâtiment France**

Secteur d'activité :

**Distribution**

Région :

**Europe**

Solution :

**MDM Multidomain, SaaS**



### Synthèse

Saint-Gobain Distribution Bâtiment France, filiale du groupe Saint-Gobain, est un distributeur multi-spécialiste du secteur de la construction. L'entreprise compte dix marques spécialisées dans différents matériaux destinés aux salles de bains, mais aussi dans le bois, l'électricité, les toitures et l'isolation. Toutes marques confondues, Saint-Gobain compte plus de 2 000 fournisseurs, 14 boutiques en ligne et 2 000 points de vente physiques, proposant un total de 3 millions de produits, au service de 330 000 clients.

Pour assurer sa transformation digitale, l'entreprise a mis en œuvre une solution de Master Data Management (MDM) multidomaine. Cette solution permet de gérer toutes les informations produit sur une même plateforme, dont les actifs numériques, les données fournisseur, et bien plus.

L'initiative de digitalisation globale a permis d'optimiser l'intégration des fournisseurs, d'améliorer la qualité des données et d'obtenir des informations exploitables au sein des processus métier.

« Grâce aux workflows de la plateforme, la collecte d'informations et leur distribution sur les différents canaux ont été considérablement accélérées. »

- Jean Feutrie, responsable IT pour l'intégration des données produit et des fournisseurs.

### L'impact sur l'entreprise

La transformation digitale de Saint-Gobain reflète sa volonté constante d'améliorer l'efficacité, de réduire les délais de mise sur le marché et d'offrir une meilleure expérience client.

#### 2015 - Mise en œuvre de la solution PIM de Stibo Systems (Product MDM)

- Consolidation des données produit pour l'ensemble des marques et des canaux
- Mise en œuvre omnicanale : partage d'informations cohérentes et actualisées sur tous les produits disponibles dans les points de vente, les catalogues imprimés et les canaux en ligne
- Simplification de la conformité avec la directive européenne sur les produits de construction et le marquage CE

#### 2016- Activation de la solution DAM (Digital Asset Management)

- Amélioration de la qualité des données, notamment des images, des variantes, des spécifications techniques et des informations marketing
- Amélioration de l'expérience d'achat permettant aux clients de choisir les bons produits beaucoup plus facilement

#### 2018 - Digitalisation de l'intégration des fournisseurs

- Portail fournisseurs relié à la solution MDM
- Intégration plus rapide des articles des fournisseurs
- Les fournisseurs gèrent leurs propres données

- Simplification de la gestion du réseau de fournisseurs et de l'intégration de nouveaux fournisseurs

### 2019-2021 - Intégration à la solution MDM de toutes les unités métier

- Expérience client unifiée
- Meilleure efficacité opérationnelle.

### Défi

Avant l'installation de la solution MDM en 2015, Saint-Gobain se heurtait à une mauvaise qualité des données, à un manque d'images et de descriptions techniques. La société n'avait aucune possibilité de montrer les variantes de ses produits. Les anciens systèmes ne pouvaient pas gérer le grand nombre d'articles et garantir la cohérence.

L'intégration des nouveaux fournisseurs et des nouveaux articles était très difficile. Les fournisseurs envoyaient leurs données par e-mail et Saint-Gobain devait gérer des modèles spécifiques pour chaque fournisseur. Aujourd'hui, l'entreprise utilise les mêmes paramètres pour tous ses fournisseurs.

Après la mise en œuvre de la solution MDM, il restait à résoudre le problème de la collecte des données au bon moment et au plus faible coût possible. C'est ce qui a conduit à l'activation du portail fournisseurs. Les fournisseurs peuvent y accéder directement pour charger, enrichir et approuver, au cours d'une même connexion, des données structurées et non structurées.

### Solution

Saint-Gobain Distribution Bâtiment France utilise la solution MDM multidomaine, basée sur la plateforme STEP de Stibo Systems, pour gérer conjointement différents types de données.

La solution a été migrée vers l'offre SaaS de Stibo Systems afin d'accroître l'évolutivité, la sécurité et les capacités de maintenance. Auparavant, le service IT gérait 15 serveurs différents. Aujourd'hui il se concentre uniquement sur la maintenance des données, sans se soucier du matériel.

En tant que hub de données central de l'entreprise, la solution MDM s'intègre à plus de 20 applications qui reçoivent et consomment des données exactes. Il s'agit notamment des applications SAP, de e-commerce, des systèmes logistiques et d'un configurateur de produits qui aide les clients lors du processus d'achat.

Des workflows automatisés valident et comparent les données chargées par les fournisseurs avec les données existantes sur les produits. Cette comparaison évite les doublons et garantit la présence d'un Golden Record pour chaque produit.

Les fournisseurs peuvent accéder au portail fournisseurs pour y déposer les données sur leurs articles et gérer les informations et les attributs. Chacune des marques de Saint-Gobain a accès à la mise à jour de ses propres informations dans la solution MDM.

Grâce à la configurabilité du MDM multidomaine, Saint-Gobain ajoute continuellement de nouvelles marques, de nouveaux domaines de données et davantage d'attributs produit.

La capacité In-Memory garantit des recherches rapides et de meilleures performances pour la plateforme.

### Résultats

La solution MDM multidomaine intégrée a permis à Saint-Gobain d'obtenir de nombreux résultats métier importants :

- Une meilleure expérience client grâce à une meilleure qualité des informations produit.
- Intégration plus rapide des articles des fournisseurs : Les importations de données qui prenaient auparavant une à deux heures ne prennent plus que quelques minutes.
- Mise sur le marché plus rapide : Il fallait auparavant compter deux semaines environ entre la création d'un produit et la diffusion des données sur les différents canaux. Aujourd'hui cette opération ne prend que deux jours.
- Efficacité opérationnelle accrue avec Stibo Systems SaaS.

“ *Le gros avantage du MDM multidomaine est la possibilité d'ajouter et de gérer tous les types de données de référence sur la même plateforme.* »

Jean Feutrie, responsable IT pour l'intégration des données produit et des fournisseurs, Saint-Gobain Distribution Bâtiment France



### A propos de Stibo Systems

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](http://stibosystems.com/fr).