



MYER

Time-to-market réduit de 400% en automatisant la gestion de ses données produits fournisseurs



“ Nous sommes parvenus à accroître la rapidité de commercialisation de nos produits et à élargir notre gamme pour la grande majorité de nos fournisseurs. ”

– Robert Schwab, Chef de Projet Senior / Spécialiste en Automatisation, Myer



Problématiques

- Informations produits peu qualitatives donnant lieu à des expériences client décevantes
- Ruptures de stock fréquentes au moment de l'enrichissement des produits
- Solutions de transfert de fichiers trop nombreuses, entraînant une visibilité insuffisante sur l'enrichissement



Bénéfices

- Amélioration significative de la qualité des informations et de l'expérience client
- Augmentation de la rapidité de commercialisation des produits : réduction de 400 % du time-to-market
- Processus d'enrichissement remarquablement simplifié

Récupérer de bonnes informations produits auprès des fournisseurs



Myer est la plus importante et emblématique enseigne de grande distribution australienne, avec plus de 60 magasins, une boutique eCommerce et un site mobile. Le grand magasin vend une large gamme de produits, notamment des vêtements pour hommes, femmes et enfants, des jouets, des produits pour la maison et des produits de divertissement.

Cette offre très variée lui a permis de se bâtir une solide réputation de magasin généraliste incontournable auprès des consommateurs australiens, mais elle constitue également un défi de taille pour le revendeur. Les informations produits fournies par ses fournisseurs étaient souvent erronées, incomplètes ou de mauvaise qualité. Certains fournisseurs ne respectant pas le guide de l'enseigne, les informations produits et ressources reçues n'étaient généralement pas conformes aux directives. Parfois, certaines informations n'étaient même pas transmises.

Qui plus est, les informations produits étaient enfouies et compartimentées dans des feuilles de calcul et d'anciennes solutions de partage de fichiers. Les fournisseurs, de leur côté, n'avaient aucune visibilité sur le processus d'enrichissement, ne savaient pas s'ils avaient fourni toutes les informations nécessaires, ni quand (ou si) le processus d'enrichissement était terminé. Dans le cadre de sa transformation numérique, Myer a recherché une solution PIM qui permettrait aux fournisseurs de communiquer facilement et efficacement des informations produits cohérentes, précises et de qualité, et à l'entreprise de réduire son time-to-market.

“ La mise en ligne sur le site était d'une lenteur excessive : lorsque les produits devenaient disponibles dans la boutique web, ils étaient déjà en solde, voire en rupture de stock. ”

Offrir aux fournisseurs cohérence et visibilité

Myer a fini par adopter Akeneo PIM, notamment grâce à sa plateforme open source et à ses offres d'API. Robert Schwab explique que Myer souhaitait une solution pouvant être personnalisée sans avoir à démarrer de zéro. C'est la raison pour laquelle leur choix s'est porté sur Akeneo PIM et son ADN open source.

Après l'implémentation d'Akeneo PIM, Myer a formé ses fournisseurs à l'utilisation de la solution pour l'enrichissement de leurs propres informations produits. Le grand magasin a mis en place un nouveau système de notation et de classement des informations produits et des ressources, qui offre aux fournisseurs une plus grande visibilité sur le processus. En outre, il les a aidés à identifier les informations et ressources déjà transmises ou manquantes, ce qui a amélioré le time-to-market. L'enseigne a également personnalisé la solution pour répondre à ses besoins particuliers, à savoir la très grande diversité de produits et variantes mis en vente.

Myer utilise désormais Akeneo pour aider ses fournisseurs à charger les données directement dans le PIM. Les informations produits ont ainsi gagné en pertinence, cohérence et précision ; le catalogue produits a été étendu et diversifié et le time-to-market réduit de façon significative.

 **Nombre d'utilisateurs :** >60

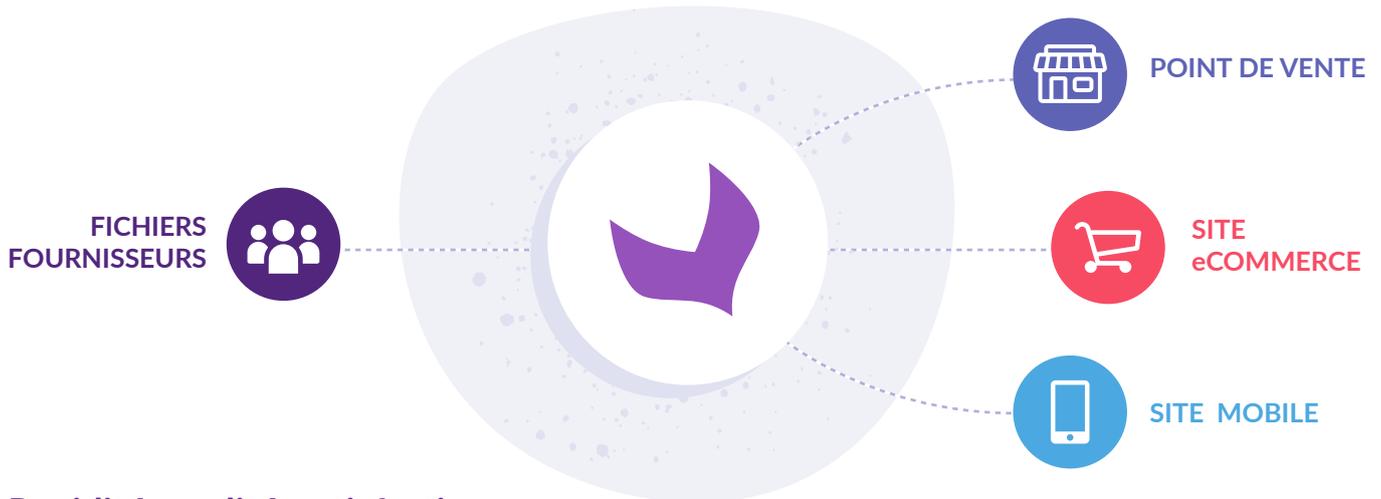
 **Nombre de produits :**
≈ 1 million de références pour 300 000 produits

 **Sources de données :** >800

 **Canaux de distribution :**
61 magasins physiques, site eCommerce, site mobile



Le projet en un coup d'œil



Rapidité, qualité, satisfaction

Faster time-to-market

Myer a réduit de façon significative son time-to-market, en ramenant la durée moyenne de l'enrichissement à moins de sept jours, contre plus de 28 auparavant. Qui plus est, le processus moyen d'enrichissement d'un produit est presque instantané grâce aux fonctions automatisées d'Akeneo PIM, alors qu'il pouvait durer jusqu'à 20 minutes auparavant. Les fournisseurs ajoutent et enrichissent eux-mêmes les nouveaux produits dans le système. Avant l'implémentation d'Akeneo PIM, seulement 30 % en moyenne des informations produits étaient enrichies contre 60 % actuellement.

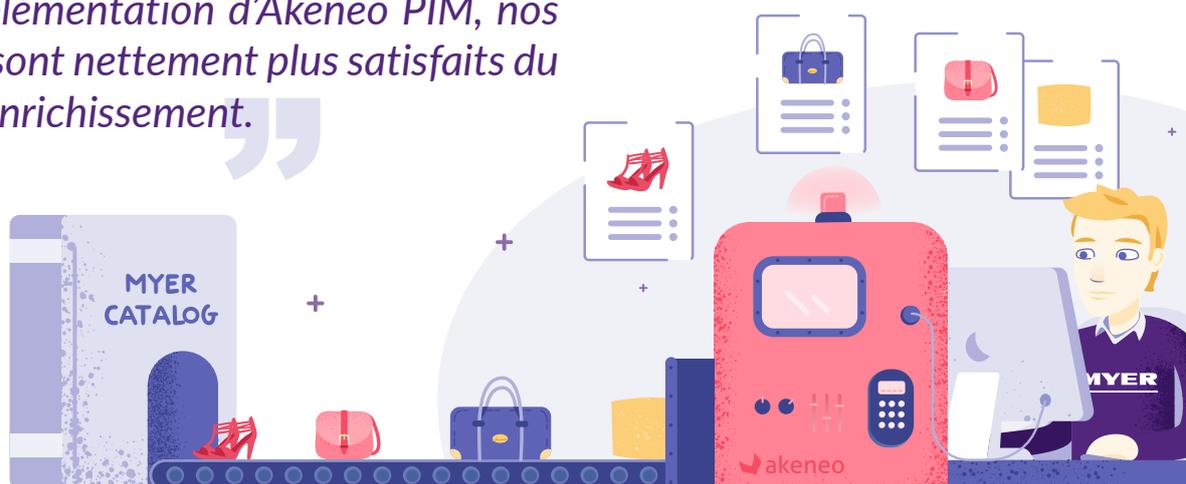
Qualité des informations produits

Grâce à un enrichissement plus rapide, la qualité des informations produits s'est améliorée. Auparavant, Myer remettait à ses fournisseurs un guide, largement ignoré et n'offrait aucune visibilité sur les informations restant à communiquer pour mener à bien le processus d'enrichissement produit. Aujourd'hui, les fournisseurs savent exactement quelles sont les informations à ajouter ou à améliorer avant la mise en ligne du produit sur le site web de Myer, ce qui a amélioré la qualité des informations produits et des ressources et a offert aux clients une meilleure expérience d'achat.

Satisfaction des fournisseurs

La plus grande rapidité et la meilleure visibilité sur le processus d'enrichissement ont permis à Myer de renforcer ses relations avec ses fournisseurs. Ces relations n'ont jamais été aussi bonnes. Selon les avis recueillis, les fournisseurs apprécient de pouvoir effectuer eux-mêmes et directement l'enrichissement de leurs produits, plutôt que d'attendre que Myer s'en charge.

“ Grâce à l'implémentation d'Akeneo PIM, nos fournisseurs sont nettement plus satisfaits du processus d'enrichissement. ”





Retrouvez-nous sur :

www.akeneo.com

À propos d'Akeneo

Akeneo est un leader mondial de solutions de Gestion de l'Expérience Produit (PXM) et de Gestion de l'Information Produit (PIM) qui permettent aux marques et retailers d'offrir une expérience client pertinente sur tous les canaux de vente : eCommerce, mobile, print, points de vente. Les solutions PIM open source et Product Data Intelligence d'Akeneo, améliorent considérablement la qualité et l'exactitude des données produits, tout en simplifiant et en accélérant la gestion de catalogue.

 hello@akeneo.com