



Bestway

Case Study: Bestway

Bestway si affida al PIM Akeneo per ottimizzare la customer experience in ambito omnichannel attraverso l'esperienza prodotto



“

Il PIM di Akeneo ci permette di ottimizzare la gestione delle informazioni dei prodotti e di tutti i processi associati. Raccogliendo tutte le informazioni in un unico repository e modellando una struttura di schede prodotto, possiamo fornire informazioni pertinenti, convincenti e aggiornate su tutti i punti di contatto con i clienti.

Giorgio Luppi, Digital Project Supervisor | Bestway Europa e Bestway Italia

”



Problemi

- Molte fonti di dati e processi inadeguati
- Mancanza di adattabilità della soluzione interna di gestione dei dati
- Un grande volume di attributi di prodotto da gestire



Benefits

- Scalabilità dei processi di gestione dei prodotti e centralizzazione delle informazioni prodotto
- Risparmio di tempo per i dipendenti e miglioramento del time-to-market
- Migliore qualità delle informazioni dei prodotti per un'esperienza cliente omnichannel ottimizzata

Ripensare i processi per supportare la crescita e la diffusione dell'offerta di prodotti.

Dal 1994, Bestway è leader nei prodotti per il tempo libero all'aperto, soprattutto grazie all'ampia gamma di piscine fuori terra. Lungi dal fermarsi a questo successo, Bestway ha deciso di creare oggetti adatti a tutti i momenti di relax e divertimento da sfruttare tutto l'anno. L'azienda impiega più di 10.000 persone nei 5 continenti e distribuisce i suoi prodotti in oltre 120 Paesi. Bestway è uno dei principali fornitori mondiali di prodotti per piscine e spiagge e attualmente conta oltre 1100 tipi di prodotti.

“

Eravamo alla ricerca di una piattaforma unica più flessibile e scalabile per semplificare e ottimizzare i processi di gestione delle informazioni prodotto e facilitare la collaborazione tra i team interni

”

Tuttavia, i prodotti Bestway sono per natura molto diversi l'uno dall'altro, soprattutto per quanto riguarda gli aspetti tecnici da tenere in considerazione sia dal punto di vista della vendita che del servizio clienti. La gestione di queste specificità nei processi d'organizzazione delle informazioni e nella struttura dei prodotti è sempre stata una sfida che l'azienda ha cercato di risolvere. Inizialmente, i team di Bestway utilizzavano numerosi file Excel e una piattaforma sviluppata internamente che non era in grado di soddisfare alcune delle loro esigenze, come ad esempio l'attivazione dei contenuti. Data la complessità tecnica dei prodotti, i team sparsi in tutto il mondo e la crescente offerta di cataloghi, Bestway ha rapidamente avvertito la necessità di semplificare e ottimizzare la gestione di queste informazioni prodotto per supportare la crescita dell'azienda e, sviluppare l'esperienza dei clienti in tutti i canali e i mercati in cui il marchio opera.

Una soluzione unica e scalabile per ottimizzare l'esperienza del cliente e i processi interni

L'esigenza di poter lavorare su una struttura dati corretta, flessibile e scalabile ha portato Bestway a scegliere una soluzione PIM. A metà del 2020, l'azienda ha iniziato a valutare le varie soluzioni disponibili sul mercato. L'obiettivo di Bestway era quello di poter gestire in modo ottimale la complessità tecnica della propria offerta di prodotti, svincolandosi dalla dipendenza dal reparto tecnico. È proprio qui che è entrata in gioco la soluzione PIM di Akeneo. Grazie alle funzionalità avanzate della soluzione e alla sua connettività con l'ecosistema di partner tecnologici, i team di Bestway hanno potuto beneficiare di una maggiore flessibilità nella costruzione del modello di dati per soddisfare le loro esigenze specifiche, sviluppando al contempo l'esperienza di prodotto offerta ai loro clienti.

L'interfaccia utente innovativa e facile da usare di Akeneo ha consentito una rapida adozione della soluzione. Sebbene l'implementazione della soluzione PIM sia relativamente recente, l'azienda ha già riscontrato i primi miglioramenti nei processi di gestione delle informazioni sui prodotti, semplificando tutto, dalla consegna dei contenuti digitali all'arricchimento degli attributi. I team beneficiano anche di un ambiente di lavoro sicuro con ruoli e accessi personalizzati, che riduce il rischio di errori, migliora l'efficienza operativa e accelera il time-to-market.



Numero utenti : Team molto ristretto di 4 persone - onboarding



Numero prodotti : 15 000 circa



Origine dei dati : Piattaforma interna Bestway/ file Excel



Distribution Channels : B2C sito Ecommerce/ Siti di supporto di Customer Service/ Marketplace



Un'esperienza di prodotto ottimale per affrontare le sfide della crescita

Indipendenza dei team interni a vantaggio delle questioni commerciali

L'implementazione di un unico repository per i dati di prodotto ha permesso ai team di Bestway di liberarsi dalla dipendenza dalla casa madre cinese, consentendo di migliorare la produttività dei processi di arricchimento dei dati e di localizzazione e, di accelerare il time-to-market con un notevole sviluppo delle vendite.

Miglioramento dell'esperienza del cliente per nuove opportunità commerciali

La diffusione di dati di prodotto rilevanti, coerenti e aggiornati, adattati al canale di vendita, consente a Bestway di migliorare l'esperienza del cliente in tutti i punti di contatto e, di conseguenza, di sviluppare nuove opportunità di vendita, come la possibilità di effettuare un acquisto sul proprio sito web direttamente dalla sezione di assistenza.

Una strategia in evoluzione per soddisfare il modello di vendita omnicanale

L'implementazione del PIM di Akeneo ha permesso a Bestway di essere flessibile nella costruzione del modello di dati grazie all'attivazione di schede prodotto per diversi canali di vendita piuttosto che profili di visualizzazione personalizzati.



Akeneo ci ha permesso di ridurre i tempi di creazione della scheda prodotto accelerando il time-to-market e dimezzando la soglia di errore



A proposito di Akeneo

Akeneo Product Cloud è una soluzione SaaS, componibile, che consente di gestire, orchestrare, attivare e ottimizzare le esperienze di prodotto su tutti i canali di vendita.

Akeneo Product Cloud migliora la qualità e l'accuratezza dei dati di prodotto, semplifica la gestione dei cataloghi e accelera la distribuzione delle informazioni prodotto su tutti i canali e mercati grazie alla UX/UI, al suo PIM di nuova generazione, ai suoi moduli complementari, ai suoi connettori e al suo AppStore.

**Vieni a trovarci su
www.akeneo.com**

