



**Bestway**<sup>®</sup>

**Cas client :**  
**Bestway**

## Bestway mise sur l'expérience produit pour optimiser l'expérience client en omnicanal avec Akeneo PIM



“

Le PIM d'Akeneo nous permet d'optimiser la gestion des informations produits et de tous les processus associés. En regroupant toutes les informations dans un référentiel unique et en modélisant une structure de fiches produits, nous pouvons fournir des informations pertinentes, convaincantes et à jour sur tous les points de contact avec les clients.

**Giorgio Luppi, Digital Project Supervisor | Bestway Europe et Bestway Italie**

”



### Problématiques

- De nombreuses sources de données et des processus inadaptés.
- Un manque d'adaptabilité de la solution interne de gestion des données.
- Une volumétrie importante d'attributs produits à gérer.



### Bénéfices

- Une centralisation des informations produits pour une scalabilité des processus de gestion des produits.
- Un gain de temps pour les collaborateurs et une amélioration du time-to-market.
- Une amélioration de la qualité de l'information produit pour une expérience client optimisée en omnicanal.



## Repenser les processus pour soutenir la croissance et le déploiement de l'offre produits.

Depuis 1994, Bestway est le leader de la vente de produits de loisirs, notamment grâce à sa large gamme de piscines hors sol. Au-delà de ce succès, Bestway a décidé de créer des produits adaptés à tous les moments de détente et de divertissement pour en profiter toute l'année. L'entreprise emploie plus de 10 000 personnes sur les 5 continents et distribue ses produits dans plus de 120 pays. Bestway est l'un des principaux fournisseurs mondiaux de produits pour piscines et plages, et compte actuellement plus de 1100 types de produits.



**Nous recherchions une plateforme unique, plus flexible et évolutive pour simplifier et optimiser les processus de gestion des informations produits et faciliter la collaboration entre les équipes internes.**



Cependant, les produits Bestway sont naturellement très différents les uns des autres, notamment en ce qui concerne les aspects techniques à prendre en compte tant du point de vue des ventes que du service client. La gestion de ces spécificités dans les processus d'organisation des informations et la structure des produits a toujours été un défi que l'entreprise a cherché à résoudre. Initialement, les équipes de Bestway utilisaient de nombreux fichiers Excel et une plateforme développée en interne qui ne répondait pas à certaines de leurs exigences, telles que l'activation des contenus. Compte tenu de la complexité technique des produits, des équipes dispersées dans le monde entier et de l'offre croissante de catalogues, Bestway a rapidement ressenti le besoin de simplifier et d'optimiser la gestion de ces informations produits pour soutenir la croissance de l'entreprise et développer l'expérience client sur tous les canaux et marchés où la marque est présente.

## Une solution unique et évolutive pour optimiser l'expérience client et les processus internes.

La nécessité de pouvoir travailler sur une structure de données correcte, flexible et évolutive a conduit Bestway à choisir une solution PIM d'Akeneo. Au milieu de l'année 2020, l'entreprise a commencé à évaluer les différentes solutions disponibles sur le marché. L'objectif de Bestway était de pouvoir gérer de manière optimale la complexité technique de son offre de produits, en se libérant de la dépendance au département technique. C'est là que la solution PIM d'Akeneo est intervenue. Grâce aux fonctionnalités avancées de la solution et à sa connectivité avec l'écosystème de partenaires technologiques, les équipes de Bestway ont pu bénéficier d'une plus grande flexibilité dans la construction du modèle de données pour répondre à leurs besoins spécifiques, tout en développant l'expérience produit offerte à leurs clients.

L'interface utilisateur innovante et facile à utiliser d'Akeneo a permis une adoption rapide de la solution. Bien que la mise en œuvre de la solution PIM soit relativement récente, l'entreprise a déjà constaté les premières améliorations dans les processus de gestion des informations produits, en simplifiant tout, de l'intégration des contenus numériques à l'enrichissement des attributs. Les équipes bénéficient également d'un environnement de travail sécurisé avec des rôles et des accès personnalisés, ce qui réduit le risque d'erreurs, améliore l'efficacité opérationnelle et accélère le time-to-market.



Nombre d'utilisateurs : **Équipe de 4 personnes - intégration progressive**



Nombre de produits : **environ 15 000**



Source des données : **Plateforme interne Bestway + fichiers Excel**



Canaux de distribution : **Site e-commerce B2C + sites de support / service client + marketplaces**



## Une expérience produit optimale pour répondre aux objectifs de croissance.

### Une indépendance des équipes internes au profit des enjeux commerciaux.

La mise en place d'un référentiel unique pour les données produits a permis aux équipes de Bestway de se libérer de la dépendance envers la maison mère chinoise, ce qui a amélioré la productivité des processus d'enrichissement des données et de localisation, et accéléré le time-to-market entraînant une forte augmentation des ventes.

### Une stratégie évolutive pour répondre au modèle de vente omnicanal.

La mise en œuvre du PIM d'Akeneo a permis à Bestway d'être flexible dans la construction du modèle de données, étant donné la complexité de la structure des données produits, et d'être capable de s'adapter à certains besoins de l'entreprise, tels que l'activation des fiches produits vers différents canaux de vente plutôt que des profils de consultation personnalisés pour certaines ventes ou certains partenaires.

### Une amélioration de l'expérience client pour de nouvelles opportunités commerciales.

La diffusion de données produits pertinentes, cohérentes et à jour, adaptées au canal de vente, permet à Bestway d'améliorer l'expérience client sur tous les points de contact et, par conséquent, de développer de nouvelles opportunités de vente, telles que la possibilité d'effectuer un achat directement sur leur site web depuis la section d'assistance.

“

**Akeneo nous a permis de réduire les délais de création des fiches produits, d'accélérer le time-to-market et de réduire de moitié les erreurs.**

”





## A propos d'Akeneo

Akeneo Product Cloud est une solution SaaS, composable, permettant de gérer, orchestrer, activer et optimiser les expériences produits sur l'ensemble des canaux de vente.

Grâce à sa plateforme, son PIM nouvelle génération, ses modules complémentaires, ses connecteurs et son AppStore, Akeneo Product Cloud améliore la qualité et la précision des données produits, simplifie la gestion des catalogues et accélère la diffusion des informations produits sur tous les canaux et marchés.

**Plus d'information :**  
**[www.akeneo.com/fr/](http://www.akeneo.com/fr/)**

