



ASSA ABLOY

Cas client:
ASSA ABLOY

ASSA ABLOY : Une stratégie e-commerce qui façonne l'avenir

ASSA ABLOY

“

Nous avons constaté que les clients avaient besoin d'avoir les informations à portée de main, et non dans un catalogue ou dans l'esprit de quelqu'un qui doit se rendre sur place. Nous voulons donner à nos clients les outils dont ils ont besoin en tant qu'extension de notre entreprise, en leur fournissant un accès à tout ce que nous leur proposons comme s'ils faisaient partie de notre équipe.

Matt Caffery, Architecte de Solutions, ASSA ABLOY

”



Défis

- La seule option pour les clients était les catalogues papier, limitant le potentiel de recherche et entraînant une mauvaise expérience client, surtout pendant la COVID-19.
- Des ressources de support client gaspillées dans un travail redondant en raison d'informations produits insuffisantes ou incorrectes.
- Des fiches produits dispersés dans divers PIM et feuilles de calcul, créant des équipes cloisonnées et une base peu fiable pour soutenir la croissance digitale.



Avantages

- Fournir aux clients une application mobile pour rechercher, comparer et acheter des produits.
- Réduire la charge de travail des employés de plus de 40 heures par semaine et diminuer les appels de support entrants de 20%.
- S'adapter aux évolutions du marché en créant une source unique de vérité pour les clients et les équipes internes afin d'accéder aux données produits, augmentant le nombre de pages vues de 27% et réduisant le nombre d'utilisateurs quittant le site de 16%.
- Augmenter les opportunités de cross-selling

ASSA ABLOY : Référence mondiale des solutions de verrouillage et de contrôle d'accès depuis 1994

ASSA ABLOY est un leader mondial des solutions d'accès innovantes et des technologies de sécurité. Fondée en 1994 et basée à Stockholm, en Suède, l'entreprise est devenue un acteur important dans l'industrie de la sécurité, opérant dans plus de 70 pays.

ASSA ABLOY offre une gamme complète de produits et de services, notamment des serrures de porte, des systèmes de contrôle d'accès, de l'automatisation d'entrées, des solutions d'identité sécurisées et des technologies d'accès mobile. Leur portefeuille diversifié s'adresse à un grand nombre d'entreprises, des secteurs résidentiels et commerciaux mais aussi aux clients industriels et institutionnels.

Avec un engagement fort envers l'innovation, ASSA ABLOY propose des solutions de pointe, telles que la biométrie, la connectivité sans fil et des systèmes de gestion basés sur le cloud. Les avancées technologiques de l'entreprise lui ont permis de rester à l'avant-garde de l'industrie, s'adaptant constamment aux besoins de sécurité évolutifs et aux tendances émergentes.

“

Avec la croissance de notre entreprise, nous voulons donner à nos clients les outils dont ils ont besoin. Ils doivent pouvoir avoir accès à toutes les ressources que nous pouvons leur offrir, comme s'ils faisaient partie de notre équipe ou collaboraient avec nous.

”

ASSA ABLOY a dû faire face à un ensemble de défis qui ont entravé leur capacité à offrir une expérience client optimisée et à soutenir leur croissance digitale.

Auparavant, les clients devaient se fier uniquement aux catalogues en papier pour recueillir des informations produits. Cela limitait considérablement leur capacité à mener des recherches approfondies et à comparer les différentes options.

Des informations produits pré-achat insuffisantes ou incorrectes ont conduit à des questions de clients et à des demandes de support qui auraient pu être évitées. Cela a entraîné une utilisation inefficace des ressources du service client, qui étaient gaspillées dans des tâches redondantes telles que la clarification des détails des produits ou la correction d'informations erronées.

De plus, au fil des années, l'ensemble des fiches produits était dispersé dans divers systèmes de gestion de l'information produit (PIM) et feuilles de calcul. Cette fragmentation a créé des équipes cloisonnées et a entravé la collaboration, ce qui a rendu difficile le maintien d'informations précises et actuelles sur les produits.

Pour relever ces défis, ASSA ABLOY a dû adopter une stratégie qui intégrait davantage le commerce digital. En exploitant la technologie d'Akeneo, l'entreprise visait à améliorer les capacités de recherche, à fournir des informations pré-achat précises et à établir une plateforme centralisée pour la gestion des données produits.

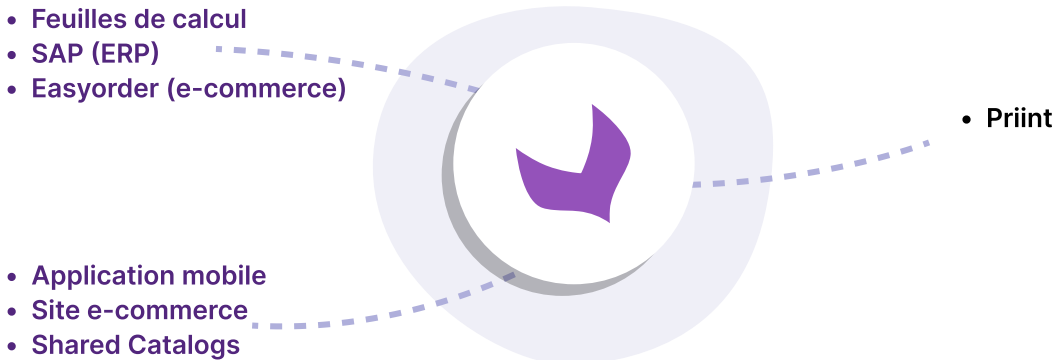
Surmonter ces obstacles a permis à ASSA ABLOY d'améliorer la satisfaction client, d'optimiser l'allocation des ressources et de poser des bases solides pour une croissance digitale soutenue.

“

Avant, une équipe mettait deux semaines chaque fois que nous relançons une liste de prix. Grâce à la solution Shared Catalogs, ce processus a été considérablement optimisé et ne prend désormais plus que deux heures.

”

Le Projet en un Coup d'Œil



Trouver la bonne stratégie e-commerce qui façonne l'avenir

Accélérer le Commerce Digital

Comme de nombreuses entreprises, la COVID-19 a forcé ASSA ABLOY à réévaluer presque du jour au lendemain sa stratégie commerciale. Avec la fin des rencontres physiques et un accès limité aux catalogues papier, ASSA ABLOY a dû pivoter rapidement pour survivre. En introduisant une application mobile alimentée par la technologie d'Akeneo, ASSA ABLOY a fourni aux clients une plateforme digitale pratique et immersive pour rechercher, comparer et acheter des produits. Cette solution digitale a élargi le potentiel de recherche des clients, leur permettant d'accéder à une multitude d'informations produits à portée de main. L'application mobile permet désormais à plus de 600 clients de se perfectionner dans leur domaine d'expertise en offrant une expérience digitale conviviale et complète, ce qui améliore leur satisfaction et stimule les ventes sur le site e-commerce d'ASSA ABLOY.

Alléger le Support Client

Le PIM d'Akeneo a joué un rôle crucial dans l'enrichissement des données produits disponibles sur la plateforme e-commerce d'ASSA ABLOY. En assurant la précision et l'exhaustivité des informations pré-achat, l'entreprise a considérablement réduit la charge de travail de son équipe de support client. Les clients ont désormais accès à des données produits détaillées et fiables, réduisant le besoin d'appels de support liés à la clarification ou à des informations erronées de plus de 20%.

Cette amélioration a non seulement allégé l'équipe de support client, mais a également amélioré l'expérience client dans son ensemble : les clients peuvent désormais trouver les informations dont ils ont besoin et de manière indépendante.

Améliorer l'Efficacité Opérationnelle avec la solution Shared Catalogs

La mise en place de la technologie d'Akeneo a permis à ASSA ABLOY de consolider ses données produits, créant une source unique de vérité accessible à la fois aux clients et aux équipes internes. Avec une base fiable pour la gestion des données produits, ASSA ABLOY a réussi à améliorer l'efficacité opérationnelle en garantissant la disponibilité rapide des informations pertinentes pour les clients et les équipes internes. Ce système de gestion des données rationalisées a facilité la prise de décision, réduisant les erreurs et soutenant ainsi la croissance digitale de l'entreprise.



Number of Users : **32**



Number of Products : **50,000**



Distribution Channels:
Mobile app, eCommerce site, Shared Catalogs

À propos d'Akeneo

Akeneo est l'entreprise de l'Expérience Produit (PX) et le leader mondial de la Gestion de l'Information Produit (PIM). Akeneo permet aux marques de créer un environnement où chaque interaction avec un produit est une expérience qui guide les consommateurs et les professionnels vers le meilleur achat à tout moment et en tout lieu. Akeneo donne aux dirigeants les moyens d'agir grâce à ses solutions, des formations et une communauté engagée autour de la gestion de l'expérience produit (PXM).

Des marques, fabricants, distributeurs et retailers à travers le monde tels qu'Armani, Natures & Découvertes, SMCP, Back Market, INTERSPORT, Air Liquide et bien d'autres font confiance à Akeneo pour faire évoluer et personnaliser leurs initiatives de développement omnicanal. Grâce à Akeneo Product Cloud, doté de capacités natives d'intelligence artificielle, les entreprises peuvent concevoir des expériences produits engageantes avec un processus simple et optimisé de l'enrichissement, de la gestion et de la syndication des données produits mais également pour l'intégration des données fournisseurs. Son App Store et son large réseau de partenaires permettent aux entreprises de répondre à tous leurs besoins et de satisfaire leurs acheteurs.

Pour plus d'informations :
<https://www.akeneo.com/fr>

