



STAPLES®

Cas client: Staples

Comment Staples a amélioré sa stratégie commerciale et renforcé la satisfaction de ses employés grâce à Akeneo PIM



“

Notre méthode de travail a commencé à changer tout comme la manière dont nos clients réalisent leurs achats. Notre présence en ligne était indispensable. Nos plus petits concurrents avaient des boutiques en ligne que les consommateurs visitaient. Nous avons réalisé que nous étions en retard dans ce domaine et que nous devons être en mesure de livrer directement nos produits aux consommateurs finaux plutôt que de passer par leur entreprise.

Clemons Roubos, spécialiste du contenu produit

”



Les défis

- Gestion des données produits de plus de 55 000 références avec une équipe de deux personnes
- Collaboration avec de nombreux distributeurs et grossistes, chacun ayant ses propres normes d'attributs produits et ses langues spécifiques
- Le passage d'une approche B2B à une approche B2C, suite au COVID-19, a entraîné un changement dans le comportement d'achat des consommateurs



Les avantages

- Gestion d'un plus grand nombre de produits en moins de temps sans augmentation de la taille de l'équipe
- Amélioration du travail d'équipe et de la collaboration grâce à des tableaux de bord facilement partageables et des indicateurs sur la qualité de la donnée produit
- Amélioration de la qualité, de la cohérence et de la précision des données produits en moins de temps grâce à des automatisations, des actions de masse et des importations rapides

L'essentiel pour une meilleure expérience au bureau

En tant que marque de renommée mondiale, Staples est le distributeur de fournitures de bureau préféré des entreprises de toutes tailles, offrant des produits et des services conçus pour faciliter le travail et l'apprentissage. Staples Benelux supervise la marque Staples aux Pays-Bas, en Belgique, en Allemagne et au Luxembourg. Des imprimantes, au mobilier de bureau, en passant par la technologie et bien plus encore, Staples est un point de vente incontournable tant pour les sièges sociaux que pour les télétravailleurs.

Les défis

Adapter les informations produits pour répondre aux évolutions du secteur du retail et aux nouveaux acheteurs.

Bien que Staples ait toujours accompagné les petites entreprises et les consommateurs par le biais de ses sites e-commerce, pendant des décennies, la marque s'est surtout attachée à fournir des articles de bureau essentiels aux grandes entreprises. En règle générale, un seul responsable de bureau ou de service est chargé de commander des produits pour l'ensemble de l'équipe, en utilisant le catalogue Staples pour trouver exactement ce dont il a besoin.

Cependant, avec l'arrivée du COVID-19, la vie de bureau a radicalement changé... et les habitudes d'achat des consommateurs aussi. Avec l'augmentation du nombre de personnes travaillant à domicile, il est devenu normal pour les employés de recevoir une allocation pour s'équiper à la maison, ce qui les encourage à rechercher et à acheter individuellement leurs propres fournitures de bureau.

Pour suivre l'évolution du marché, Staples a dû s'adapter et renforcer sa stratégie de vente B2C. Cela signifie qu'il faut donner la priorité aux sites marchands e-commerce plutôt qu'aux catalogues, en offrant une expérience rationalisée et permettant d'effectuer des recherches pour les consommateurs qui naviguent dans un nouveau monde d'achats de fournitures de bureaux à domicile.

Mais alors que Staples se concentrait sur l'enrichissement de ses données produits pour un nouveau public, elle a dû faire face à d'autres défis. Par exemple, l'entreprise travaille avec une grande variété de distributeurs et de grossistes, chacun ayant ses propres normes d'attributs de produits et ses langues favorites.

De plus, le contenu des 55 000 références de la marque était géré par une équipe de deux personnes seulement.

Pour que ce changement soit possible, Staples Benelux savait qu'une solution PIM (Product Information Management) était indispensable.



C'est son premier emploi, et le fait qu'après deux mois, elle sache ce qu'elle fait et que deux personnes puissent gérer un si grand catalogue produits, est la force d'Akeneo et c'est pourquoi je recommanderais cette solution à tous.



Nombre d'utilisateurs: 2



Nombre de produits: 55.000

Solution

Développer l'efficacité et l'impact des équipes

Avec des partenaires de vente et des grossistes, une petite équipe et des milliers de produits, Staples avait besoin d'un PIM qui soit avant tout facile à utiliser et rapide à mettre en œuvre. L'interface intuitive d'Akeneo et ses tableaux de bord qui fournissent des informations en un coup d'œil en ont fait la solution parfaite pour répondre aux besoins de Staples.

Après avoir rapidement maîtrisé la solution Akeneo, l'équipe a immédiatement commencé à l'utiliser pour mettre à jour l'ensemble de son contenu. Le tableau de bord et le suivi de la complétude ont facilité le partage des progrès avec le reste de l'entreprise - ce qui est extrêmement important lors d'un changement de stratégie. De plus, les importations faciles et les fonctions de personnalisation offertes par Akeneo PIM ont permis à Staples de travailler efficacement sans sacrifier la cohérence et la précision des données, tout en collaborant avec de multiples fournisseurs, partenaires et grossistes.





Une meilleure efficacité et qualité des données ont permis un changement de stratégie réussi

Les actions en masse permettent des mises à jour plus rapides et améliorent les possibilités de recherche

La mise à jour des données produits pour répondre à une nouvelle orientation B2C pour plus de 55 000 références est une tâche demandant beaucoup de temps. Cependant, grâce à Akeneo PIM, l'équipe de Staples Benelux est en mesure d'utiliser des actions de masse pour corriger les erreurs de données, mettre à jour les attributs et améliorer la lisibilité du contenu en un rien de temps. De plus, à mesure que la marque s'adapte à la concurrence sur les principales plateformes de recherche, ces mesures permettent une optimisation rapide des mots clés. L'équipe est en mesure de mettre à jour facilement des milliers de produits pour y inclure les mots-clés que les consommateurs utilisent pour trouver les fournitures de bureau dont ils ont besoin. Cela a joué un rôle majeur dans la réussite de cette nouvelle stratégie.

Une collaboration facilitée pour des données produits plus cohérentes

Staples travaille avec des partenaires grossistes et des fournisseurs dans plusieurs pays, chacun ayant ses propres normes en matière d'informations produits et langues. Grâce à des importations faciles et à un mapping personnalisé, Akeneo PIM a permis d'améliorer la collaboration entre Staples et ses partenaires, tout en garantissant la cohérence et l'exactitude des informations. En conséquence, la marque a considérablement amélioré l'ensemble de ses relations avec ses partenaires.

Plus de produits peuvent être gérés en moins de temps sans accroître la taille de l'équipe

Alors que Staples est passé de 25 000 produits à plus de 50 000, avec l'objectif de quadrupler ce nombre d'ici la fin de l'année, la marque savait que la gestion de toutes ces données produits serait une tâche difficile pour une équipe de deux personnes. Mais grâce à Akeneo PIM, l'équipe a rapidement réussi à mettre à jour le contenu des produits, à s'adapter à la nouvelle stratégie commerciale et à gérer les partenariats avec les grossistes sans avoir besoin d'investir davantage de ressources humaines. De plus, Akeneo PIM a également permis d'automatiser les flux de création de contenu avec les partenaires grossistes et les fournisseurs, libérant ainsi plus de temps pour que l'équipe, réduite mais performante, se concentre sur des tâches à forte valeur ajoutée.

“
Il y avait 25 000 produits à notre catalogue. À l'heure actuelle, nous en avons plus de 50 000. Cela signifie qu'en un an, nous avons doublé notre catalogue et l'objectif pour cette année est de le quadrupler.
”

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/

