

# Cas Client / Wolseley

## Wolseley renforce sa dynamique d'innovation commerciale grâce à sa stratégie de gestion des informations produit

### Contexte

Basée à Leamington Spa (Warwickshire, Royaume-Uni), Wolseley UK est la société principale du groupe Wolseley plc le premier distributeur mondial de produits de chauffage et de plomberie. Plus grand fournisseur de ce type de produits et de services associés au secteur de la construction en Angleterre, la société Wolseley distribue ses produits par l'intermédiaire de catalogues imprimés, de son site web et de points de vente.

### Défis

L'équipe de sourcing central de Wolseley UK est chargée de gérer 500 000 lignes de produits dans quelque 1 500 points de vente et six catalogues imprimés. Des descriptions précises et détaillées des produits dans de multiples hiérarchies sont donc indispensables. La moindre divergence peut avoir de lourdes conséquences lorsqu'il s'agit de produits de chauffage et de plomberie spécialisés qui doivent souvent répondre à diverses réglementations locales en matière de sécurité, de santé et de construction.

« Nous faisons la promotion de produits que les clients achètent sur la base de spécifications très détaillées. Les informations mises à leur disposition doivent donc être extrêmement précises », explique Rachel See, responsable du commerce électronique chez Wolseley UK, « dans le cas contraire, nos clients risquent de commander des produits qui ne leur conviennent pas. Outre les problèmes pratiques que cela entraîne, ce genre d'erreur peut également avoir des répercussions sur la santé et la sécurité. »

Par ailleurs, les produits de Wolseley UK évoluent en permanence : de nouvelles lignes sont régulièrement ajoutées et mises à jour. Aussi la société doit-elle sans cesse actualiser ses informations produit de manière homogène sur tous ses canaux de vente.

### Une longueur d'avance sur le marché

À cette fin, Wolseley a largement investi dans les technologies de l'information : tous ses points de vente au Royaume-Uni sont reliés à des ordinateurs centraux depuis plus de 15 ans. Véritablement pionnière en termes d'applications technologiques pour l'amélioration de ses performances, la société s'est mise à la recherche d'un moyen plus efficace de réunir, d'entretenir et de modifier ses informations produit.

« Nos clients sont des professionnels. Ils attendent de nous des descriptions utiles et des spécifications complètes concernant les produits qu'ils achètent avant de les installer dans les meilleures conditions. Afin de conserver notre longueur d'avance sur le marché et maintenir notre avantage

### Secteur

Distribution professionnelle de produits de chauffage et de plomberie

### Défis

- ◆ Gérer 500 000 lignes de produits dans 1 500 points de vente ainsi que sur plusieurs sites web et via des catalogues
- ◆ Évolution constante des produits ; ajout de nouvelles gammes et mises à jour des lignes existantes
- ◆ Haut degré de précision dans la description et les attributs des produits sur tous les canaux de vente
- ◆ Assistance requise pour le déploiement de nouvelles technologies novatrices

### Solution

Implémentation du logiciel de gestion de l'information produit (PIM) STEP de Stibo Systems

### Résultats

- ◆ Des données produit cohérentes sont disponibles pour les sites web et autres canaux de vente et d'information
- ◆ Plus grande productivité du personnel, meilleur service à la clientèle et plus grande fidélisation de la clientèle
- ◆ Meilleure possibilité de déployer des technologies novatrices orientées clients qui exigent un accès permanent à des informations produit extrêmement précises
- ◆ Réduction de 40 % du temps de production des catalogues papier

**« Nous faisons la promotion de produits que les consommateurs achètent sur la base de spécifications très détaillées. Les informations mises à leur disposition doivent donc être extrêmement précises. »**

Rachel See: Responsable du commerce électronique

sur la concurrence, nous voulions mettre en place une solution plus simple et plus rentable pour offrir ces informations à nos clients. », souligne Rachel See.

Plus particulièrement, Wolseley souhaitait trouver un meilleur moyen de rassembler les informations produit et de les enrichir avec du contenu numérique (plans de montage, caractéristiques techniques, fiches techniques sur la santé et la sécurité, etc.). La société souhaitait également offrir au personnel de ses magasins un accès plus rapide et de meilleure qualité aux informations sur les produits. Et ce, afin de pouvoir améliorer et accélérer le service à la clientèle.

## Solution

Wolseley a commencé sa recherche d'un référentiel centralisé pour la gestion de ses informations produit en 2008. « Sur les trois systèmes que nous avons évalués, STEP de Stibo Systems s'est clairement montré le meilleur. Notre évaluation a rapidement montré que STEP peut fonctionner dans un environnement beaucoup plus complexe, avec un nombre beaucoup plus élevé de produits, de sites web, de points de vente et de catalogues. Le fait de disposer de toutes les informations produit dans un seul et même référentiel central a radicalement changé notre manière d'opérer. Nous pouvons faire preuve d'une plus grande innovation dans notre approche du marché et dans le service offert à la clientèle » précise Rachel See.

En effet, la plateforme STEP permet aux entreprises de réunir leurs données de référence brutes dans un référentiel central (PIM). La solution contrôle et nettoie les données importées, enrichit et gère ces informations pour les besoins du e-commerce ou de la publication imprimée, garantit leur disponibilité et leur cohérence au sein de l'entreprise et permet d'obtenir rapidement des informations approuvées tout au long du cycle de vie des produits, de l'approvisionnement aux différents canaux de vente et d'assistance.

## Résultats

Au départ, See et son équipe ont utilisé STEP pour retravailler les catalogues imprimés de la société. Ensuite, l'utilisation de la plateforme a été élargie en vue de gérer et de centraliser les informations produit sur tous les canaux, marque par marque. Afin d'offrir au personnel des magasins un accès plus rapide à des informations de meilleure qualité, la société s'est servie de STEP pour créer un « PIP » (Product Information Page), un service d'édition de fiches d'informations produit afin de l'installer sur le réseau intranet de Wolseley UK.

Le service PIP est conçu pour fournir, rapidement et facilement, au personnel des points de vente des informations précises et détaillées sur les produits. Les conseillers peuvent accéder instantanément à des informations précises sur les spécifications techniques relatives à la santé et à la sécurité ainsi qu'à des illustrations et aux politiques de retour des produits. L'équipe de sourcing publie également des FAQ sur le PIP. Ces sections comprennent les questions les plus fréquentes posées par les membres du personnel au contact avec la clientèle.

Les équipes en magasin n'ont pas tardé à profiter des avantages offerts par le nouveau système : rien qu'au cours du premier mois, les pages ont été consultées plusieurs milliers de fois. Le PIP a permis au personnel de vente de

servir les clients plus rapidement et de leur offrir un service de meilleure qualité. Au final, le PIP a permis d'accroître la productivité du personnel ainsi que de satisfaire et de fidéliser davantage encore la clientèle.

## Une base solide pour de nouveaux outils novateurs

STEP sert aujourd'hui de base au service SAM (Stock Availability Manager). Ce gestionnaire des stocks disponibles est automatisé et les niveaux de stock sont actualisés tout au long de la journée. Il permet aux clients de Wolseley d'obtenir en temps réel par téléphone la disponibilité de plus de 36 000 produits en stock.

« Sans STEP, notre SAM ne serait pas devenu le précieux facteur concurrentiel qu'il est aujourd'hui. Grâce à STEP, nous avons plus que jamais la certitude que les informations fournies aux clients via ce système novateur (SAM) sont précises et fiables. »

Par ailleurs, STEP a permis à Wolseley de déployer plusieurs bornes à écran tactile dans son show-room national de présentation de tous les matériaux de construction verts et durables, proposés par Wolseley. Ces guichets permettent aux visiteurs de consulter des présentations des derniers éco-produits en date. Les informations proviennent directement de STEP, ce qui permet à Wolseley d'être certaine de leur fiabilité.

« Le fait de disposer de toutes les informations produit dans un seul et même référentiel central a radicalement changé notre manière d'opérer. Nous pouvons faire preuve d'une plus grande innovation dans notre approche du marché et dans le service offert à la clientèle.

En termes de productivité, Wolseley UK a **réduit le temps de production de ses catalogues de 40 %** suite à l'implémentation de la plateforme STEP. Désormais, l'équipe de production a plus de temps à consacrer aux recherches et au développement de la gamme des produits. De plus, l'adoption de la plateforme a permis d'améliorer la précision des catalogues tout en réduisant largement les coûts de production.

## À propos de Stibo Systems

Stibo Systems est leader indépendant mondial dans les solutions de gestion des données de référence multidomaine (PIM-MDM). Des grands noms du marché ont fait confiance à Stibo Systems pour mettre en place une cohérence cross-canal en choisissant STEP pour intégrer leurs informations produit, client, fournisseur et d'autres données organisationnelles. Cela leur permet d'être plus pertinents dans leur prise de décisions, d'optimiser leurs activités commerciales et de créer de la valeur. Depuis 30 ans, Stibo Systems aide ses clients à développer une source d'information stratégique unique et fiable. Filiale de Stibo A/S, groupe privé fondé en 1974, basé à Aarhus, au Danemark, Stibo Systems est reconnu par les analystes comme le « leader indépendant du MDM produit au niveau mondial » (Gartner) et le « N°1 en termes de satisfaction client » (Ventana).

Pour plus d'informations, visitez [www.stibosystems.fr](http://www.stibosystems.fr) ou contactez-nous par email : [info@stibosystems.fr](mailto:info@stibosystems.fr)

