juin 2021

Manutan

Automatisation du processus d'information

Le groupe Manutan spécialisé dans la distribution d'équipements et fournitures aux entreprises et aux collectivités, poursuit son travail d'amélioration de l'expérience clients à travers le déploiement de sa solution Product Life Cycle Propagation.

La récupération des informations produits est fondamentale dans le commerce actuel, surtout lorsqu'il est dématérialisé. Jusqu'alors, Manutan, récupérait ces données auprès des fournisseurs et les mettait en ligne sur son site e-commerce, au prix d'opérations manuelles chronophages. Près de 48 heures étaient en moyenne nécessaires pour que les différents systèmes internes intègrent ces renseignements, que ce soit pour actualiser les disponibilités, retirer des articles de la vente ou encore ajouter une nouvelle référence. Un délai jugé trop long qui pouvait générer de l'insatisfaction, voire même de la frustration de la part du client. En effet, la disponibilité en temps réel des produits n'étant pas fiable, le client pouvait parfois être rappelé deux jours après sa prise de commande par les équipes du distributeur afin de l'informer de l'annulation de sa commande pour cause de rupture de stock.

Manutan a aujourd'hui automatisé les grandes étapes du processus de gestion des données produits en le simplifiant grâce à une actualisation rapide des flux d'informations. Ainsi, le temps de latence entre la récupération de l'information et sa diffusion sur le site de Manutan est passé de deux jours à une heure, avec une mise en ligne en temps réel dès que les données produits le permettent.

Pour les collaborateurs, le gain est tout aussi réel, sur de nombreux plans. En 2019, près de dix mille commandes sur manutan.fr ont été bloquées en raison du temps de traitement et des problèmes de stocks. Les collaborateurs des centres d'appels ont ainsi dû répondre à plus de cinq mille réclamations clients. « *Aujourd'hui, les missions des collaborateurs des centres d'appels ont évolué vers des tâches à plus forte valeur ajoutée. Ils ne sont plus dédiés à la gestion des réclamations et à la résolution de problématiques de stock produits, mais peuvent consacrer du temps sur le conseil et l'expertise produits pour le bénéfice de nos clients. Nos collaborateurs sont plus efficients et davantage responsabilisés.* »

La crise sanitaire a été l'élément déclencheur pour simplifier ces processus. En effet, des produits du quotidien, notamment pour lutter contre la Covid-19, étaient très attendus et l'entreprise ne pouvait, en aucun cas, attendre 48 heures pour les mettre en ligne. Il était essentiel d'assurer leur publication sur le site e-commerce de Manutan le plus rapidement possible avec une lisibilité des stocks en temps réel pour éviter les frustrations de clients mais aussi une éventuelle perte de commandes. « *Dans le monde "d'avant", 48 heures étaient acceptables. Aujourd'hui, nous sommes poussés par les circonstances extérieures, nous vivons un véritable tsunami digital qui nous impose des délais toujours plus courts, voire du temps réel, notamment sur la mise en ligne de nouvelles familles de produits, comme peuvent l'être les masques de protection.* »