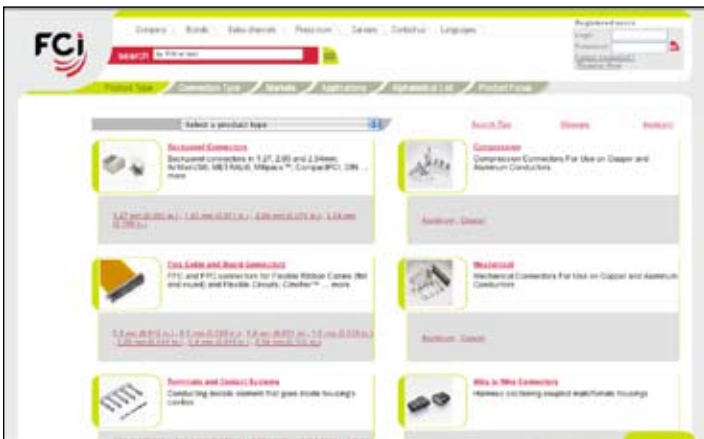


Les fonctionnalités de recherche sur catalogues multilingues de Sterling Multi-Channel Selling ont permis de développer les ventes en ligne de FCI



FCI

Lieu

Versailles, France

Secteur d'activité

Industrie

Le défi métier

Accompagner la stratégie Web à long terme de la société afin de proposer à sa clientèle et à ses distributeurs des solutions de gestion de catalogue et d'e-commerce.

Solution

Sterling Multi-Channel Selling™

Avantages

- Facilite la recherche et la consultation des informations produits et techniques
- Favorise le trafic des clients et prospects sur le site Web
- Permet aux distributeurs de rechercher des tarifs et d'effectuer leurs commandes en toute sécurité
- Permet à l'entreprise de se distinguer sur un segment de marché concurrentiel grâce à un site Web reconnu pour son efficacité
- Met en œuvre la stratégie à long terme de FCI pour son site Web en partenariat avec un prestataire de services unique

Présentation de l'entreprise

Société leader dans la fabrication de connecteurs, FCI opère dans 30 pays et a enregistré un chiffre d'affaires de 1,3 milliard d'euros en 2007. Les 14 200 employés de la société mettent tout leur savoir-faire au service de leurs clients pour leur offrir des produits novateurs et de très grande qualité destinés à un éventail très large d'applications grand public et industrielles. FCI conçoit et fabrique, sur ses 34 sites de fabrication répartis dans le monde entier, des connecteurs électriques et électroniques pour les marchés de l'automobile, des télécommunications, de l'industrie, des équipements médicaux, des données, des biens de consommation et de l'énergie.

Le défi métier

Le catalogue en ligne de FCI devenait insuffisant pour ses projets à long terme. La solution existante disposait de fonctionnalités de recherche limitées et ne gérait qu'une seule langue.

Sur un marché aussi concurrentiel, il était important pour la clientèle de FCI, répartie dans le monde entier et composée de distributeurs, de responsable des approvisionnements et d'ingénieurs, d'être capable de trouver rapidement le produit recherché en ligne. Si FCI avait été dans l'incapacité de présenter des informations produits et techniques pertinentes via son site Web, la société courait le risque de perdre des clients au profit de ses concurrents.

Pour appuyer sa stratégie, FCI a fixé un ensemble d'exigences pour son site Web, telles que le renforcement de son catalogue en ligne et l'offre de support pour l'ensemble des quatre divisions de l'entreprise (électronique, véhicules motorisés, connexions électriques et micro-connexions). Sa stratégie à long terme devait permettre à ses clients et partenaires d'acquérir des connecteurs en ligne.

Solution

FCI a choisi Sterling Commerce et sa solution Sterling Multi-Channel Selling pour améliorer son catalogue et ses fonctionnalités e-commerce auprès de ses clients et distributeurs. La solution Sterling Multi-Channel Selling synchronise la gestion des ventes et des commandes sur les différents canaux afin de dynamiser les ventes, en permettant aux clients et partenaires de trouver les produits et services recherchés, de consulter les caractéristiques d'autres produits et de les commander.

La solution Sterling Commerce s'est également démarquée grâce à son puissant outil de recherche et à ses fonctions multilingues. Sa fonctionnalité intégrée et évolutive de commande BtoB a joué un rôle essentiel dans l'évolution de l'offre e-commerce de FCI. FCI a lancé des versions anglaise,

chinoise et japonaise de Sterling Multi-Channel Selling et prévoit d'en proposer d'autres.

Sterling Multi-Channel Selling est déployé en plusieurs phases. La phase 1 se concentre sur la mise en place du catalogue et des outils de recherche pour simplifier l'accès aux informations produit.

La phase 2 de la mise en œuvre, pilotée par la division Coposants Electriques, veillera à l'expansion des solutions d'e-commerce, notamment d'informations en temps réel sur la tarification et la disponibilité des produits. FCI a étroitement intégré Sterling Multi-Channel Selling à son système de back-end via les services Web.

Principaux avantages

Grâce à Sterling Multi-Channel Selling, la clientèle de FCI, composée de distributeurs, de responsables approvisionnement et d'ingénieurs, peut facilement rechercher et consulter les informations produit et techniques souhaitées. Les clients et prospects peuvent également effectuer des recherches par produit ou catégorie et naviguer dans l'arborescence des produits par marché, par application ou par ordre alphabétique.

Ils peuvent par ailleurs rechercher de la documentation, notamment des brochures et informations techniques. FCI compte sur Sterling Multi-Channel Selling pour traiter les documents

« Notre site Web est un outil professionnel. Sterling Multi-Channel Selling a aidé FCI à exploiter ses informations produit dans l'ensemble des divisions. Nos clients et prospects peuvent désormais trouver facilement et rapidement les produits dont ils ont besoin sur notre site Internet, ce qui nous a permis de mieux satisfaire leurs besoins. »

Michel Safir
Directeur Stratégie,
FCI

comme des produits par le biais d'attributs (métadonnées), autorisant un recherche plus simple et plus intuitive.

Dans le cadre du lancement de la phase 2, les distributeurs pourront en plus localiser rapidement les produits qu'ils recherchent en utilisant leurs propres codes produit, accessibles via une section sécurisée du site Web de FCI. Ils pourront valider les tarifications et disponibilités mises à jour en temps réel et suivre leurs commandes et livraisons.

Le taux de référencement du site Web de FCI a augmenté de 66 %. Les retours des utilisateurs sont très positifs ; 60 % des visiteurs du site utilisent le catalogue en ligne pour effectuer des recherches parmi les 94 000 offres de connecteurs et téléchargent chaque mois en moyenne 50 000 documents Adobe Acrobat. Le site Web de FCI a également été classé parmi les dix meilleurs sites du secteur par un éminent cabinet d'étude.

A propos de Sterling Commerce

Sterling Commerce, filiale de AT&T Inc (NYSE:T), aide les entreprises à optimiser et transformer rapidement, facilement et en toute sécurité leurs réseaux collaboratifs afin de développer leurs ventes, de réduire leurs coûts et de protéger leur marque. Plus de 30 000 clients dans le monde font confiance aux applications et solutions d'intégration Sterling Commerce pour se connecter, communiquer et collaborer avec leurs clients, partenaires et fournisseurs. Pour plus d'informations, visitez le site www.sterlingcommerce.fr

Sterling Commerce
An AT&T Company

Pour connaître la liste des bureaux Sterling Commerce dans le monde, visitez le site www.sterlingcommerce.com

©2008 – 2009, Sterling Commerce, Inc.
Tous droits réservés. Sterling Commerce et le logo Sterling Commerce sont des marques commerciales de Sterling Commerce, Inc. ou de ses sociétés affiliées. Tous les produits cités sont des marques commerciales, de service ou des marques déposées de leurs détenteurs respectifs. Imprimé en Europe

SC0665F 08/09