

## Distribution cross-canal : une expérience d'achat unifiée pour les clients de Stadium



# stadium®

## Stadium AB

### Lieu

Norrköping, Suède

### Secteur d'activité

Retail

### Le défi métier

Proposer une expérience d'achat cross-canal unifiée à ses clients, aidé en cela par l'intégration de processus complexes entre les systèmes internes et les fournisseurs de services externes

### Solution

Sterling Integrator®

### Avantages

- Développer le chiffre d'affaires en proposant des gammes de produits plus riches et plus diversifiées, ainsi que des promotions
- Améliorer la satisfaction clients en leurs en proposant des possibilités variées pour l'achat, telles que le « click-and-collect » (acheter en ligne et retirer en magasin) et la livraison (retraits en magasin et retours)
- Réduire les coûts de traitement administratif grâce au contrôle centralisé des processus et des applications d'entreprise à partir d'une interface unique
- Apporter l'évolutivité nécessaire pour soutenir l'expansion internationale de l'entreprise et l'intégration des fournisseurs de services

### Présentation de l'entreprise

Avec une centaine de magasins en Suède, au Danemark et en Finlande, Stadium AB est le plus grand distributeur d'articles de sport de Suède. A travers une gamme de produits et d'articles de sport, la société s'efforce d'encourager un mode de vie actif, distrayant et sain. Stadium est une filiale de Inter IKEA Systems B.V.

### Le défi métier

Stadium est une entreprise à l'écoute de ses clients. C'est la raison pour laquelle elle cherche en permanence à proposer une offre correspondant aux goûts de ses clients. Dans cet objectif, elle a entrepris, en 2007, la création d'un site Web marchand visant à promouvoir une offre de produits toujours plus importante. La mission : offrir en ligne un niveau de service et une assistance de qualité égale à ceux proposés en magasin.

Cependant, la mise en place du service de vente en ligne a représenté pour Stadium un véritable défi en termes d'intégration des processus : cette dernière nécessitait en effet

l'application de fonctionnalités optimisées et la prise en compte de l'automatisation et de la gestion centralisée (la réalisation de la majeure partie de l'intégration a requis l'utilisation de systèmes de programmation sur mesure, de connexions directes aux bases de données et de transferts de fichiers). Stadium a tout d'abord déterminé qu'il était urgent de rassembler les données concernant les ventes et les inventaires des magasins et de les partager avec son ERP (Enterprise Resource Planning) central.

La société avait besoin d'une solution capable de créer et de prendre en charge l'intégration de processus complexes pour la vente en ligne. Ses nouveaux processus exigeaient une intégration cross-canal avec une large gamme de systèmes applicatifs (la gestion de ses points de vente, son site Web, son système de gestion de stock, son ERP), ainsi que l'évolutivité nécessaire à la création de plus grands réseaux de fournisseurs de services au fur et à mesure que l'entreprise s'ouvre à l'international.

---

« Sterling Commerce a immédiatement cerné les exigences de notre entreprise. Nous avons été très impressionnés lorsqu'ils nous ont remis un projet "proof-of-concept" au bout de trois semaines. Sterling Integrator intègre rapidement les nouveaux processus et simplifie les opérations de maintenance et de support. Désormais, nous n'avons besoin que d'une seule personne pour gérer notre distribution cross-canal. »

Per Hedvall  
Chef de projet informatique,  
Stadium AB

### La solution

Après une étude approfondie, Stadium a choisi Sterling Commerce pour fournir la plate-forme d'intégration des processus qui servirait de base à la mise en œuvre de sa stratégie de distribution multicanal.

Sterling Integrator a entièrement intégré 14 processus internes et externes différents, notamment les

principaux systèmes de l'entreprise, tels que le site Web et l'ERP pour le traitement des commandes client, la gestion de stock pour déterminer l'état de l'inventaire et pour l'exécution des commandes client, la gestion des points de vente pour la collecte des commandes client et les données des points de vente.

Grâce à Sterling Integrator, le site Web offre la possibilité d'interagir en temps réel avec les fournisseurs de services afin de finaliser les détails d'expédition et de livraison. Les clients du site peuvent ainsi choisir l'endroit où ils souhaitent retirer leurs achats, dans leur magasin Stadium le plus proche ou dans leur bureau de poste. Ils peuvent également demander la livraison à domicile.

### Principaux avantages

Sterling Integrator offre un processus d'achat cross-canal entièrement intégré qui permet aux clients de bénéficier d'une expérience d'achat unifiée et garantit un service client cross-canal cohérent quelles que soient les modalités choisies. L'ensemble de la gestion des processus a été centralisé pour améliorer l'efficacité au niveau des clients, mais aussi de la société.

« Désormais, les clients bénéficient tous d'un service et d'une assistance de haute qualité, quel que soit le canal sur lequel ils réalisent leurs achats. Grâce au processus « Click and Collect, »

proposant diverses options de livraison, et à la prise en charge des retours par tous les canaux de distribution, nous pouvons proposer à nos clients de meilleurs processus d'achat et mieux les satisfaire », souligne Per Hedvall.

Les ventes en ligne de Stadium ont connu une forte progression, résultat d'une offre de produits plus importante. Désormais, même les articles volumineux que les petits magasins ne peuvent pas stocker, peuvent être achetés en ligne et livrés à domicile. De plus, en proposant plus fréquemment des offres promotionnelles en ligne, Stadium a pu accroître ses ventes et tirer davantage profit de ses gammes de produits saisonnières. Bref, grâce à ces nouvelles fonctions, vos ventes connaîtront une forte augmentation.

Stadium prévoit de lancer son site de eCommerce en Finlande et au Danemark en 2009. Conclusion de Per Hedvall : « Lorsque nous avons décidé de lancer notre nouveau site Web marchand, nous avons dû porter une attention particulière à la façon dont nous allions gérer de manière centralisée l'intégration de différents systèmes et fournisseurs de services. Nous avons choisi Sterling Commerce pour sa grande expérience dans l'intégration BtoB, et nous sommes sûrs que Sterling Integrator saura répondre à nos futurs besoins et soutenir notre stratégie de croissance. »

### 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](http://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](http://www.sterlingcommerce.com)

©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

SC0689F 08/09