

Redéfinir le commerce omnicanal chez **Forever New**

Une transformation numérique avec Tecsys et OneView Commerce

HISTOIRE DE SUCCÈS



FOREVER NEW

Introduction

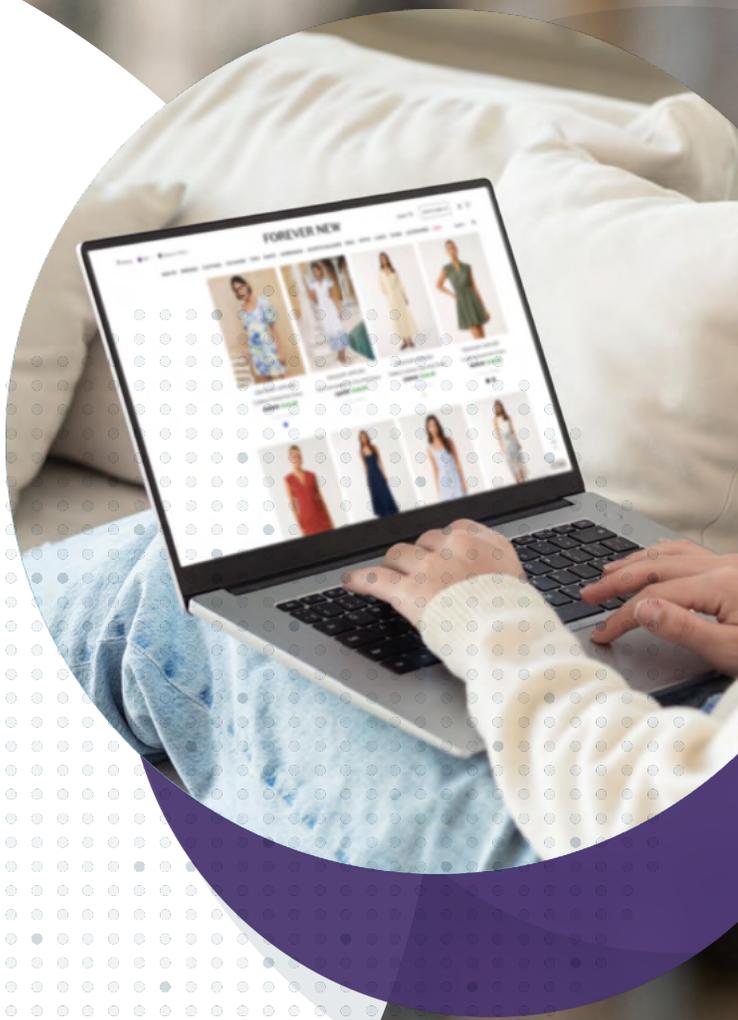
Forever New, un détaillant mondial de mode, a dû faire face aux complexités d'un paysage de vente au détail en évolution où les clients exigent des expériences fluides et personnalisées sur tous les canaux de commerce.

Pour répondre à ces attentes croissantes, l'entreprise s'est associée à Tecsys et OneView Commerce pour repenser sa stratégie de vente au détail omnicanal. Ensemble, ils ont développé et mis en œuvre une solution de commerce unifié qui utilise la visibilité en temps réel des stocks et l'automatisation intelligente pour optimiser la gestion des commandes, que les consommateurs passent en magasin, en ligne ou via une application mobile.



OneView crée la voie numérique pour transformer l'engagement en magasin avec une plateforme modulaire pour la caisse, les stocks en temps réel et l'exécution omnicanale en magasin, qui synthétise l'engagement au moment de l'action omnicanale et permet une portée numérique dans les magasins.

Cette étude de cas met en lumière le parcours de Forever New pour surmonter les défis de l'expansion omnicanale et les étapes stratégiques prises pour améliorer l'expérience de vente au détail des clients.



« Ce que nous observons aujourd'hui, c'est le passage à une mentalité de 'toujours en train de faire du shopping' – les consommateurs s'attendent à pouvoir interagir avec une marque à tout moment et n'importe où. Pour cela, les détaillants ont besoin de plateformes robustes capables de tenir la promesse numérique tout en assurant l'exécution physique.

Guy Courtin, Tecsys



Défi

Face à un paysage commercial mondial de plus en plus complexe et compétitif, où les clients attendent une expérience de marque cohérente à travers tous les canaux, Forever New a reconnu le besoin d'une stratégie omnicanale robuste et moderne.

Les systèmes hérités de l'entreprise n'ont pas permis d'assurer des interactions fluides entre les magasins physiques, le commerce en ligne et les applications mobiles, ce qui a entravé leur capacité à répondre aux attentes des clients. La pile technologique de Forever New manquait également de flexibilité et d'évolutivité pour une gestion en temps réel des stocks et une exécution optimale des commandes dans l'environnement omnicanal.

Solution

Tecsys et OneView ont collaboré avec Forever New pour transformer sa stratégie de vente au détail omnicanale en mettant en œuvre une solution de commerce unifié.

Les partenaires technologiques ont démantelé l'infrastructure héritée obsolète de Forever New, qui avait créé des silos entre les stocks numériques et en magasin. À sa place, Forever New a intégré le système de gestion des commandes (OMS) OrderDynamics® de Tecsys avec la plateforme de réalisation omnicanale de OneView, permettant un flux d'informations fluide et une expérience client cohérente sur tous les canaux.



« Notre vision est de fournir une expérience client intégrée et personnalisée sur tous les points de contact. Notre stratégie omnicanale repose sur la modernisation de notre pile technologique, garantissant des expériences unifiées et fluides, quel que soit le mode d'interaction de nos clients avec nous, que ce soit en magasin ou en ligne. »

Naresh Teckchandani

*Directeur Général des Technologies de l'Information
Forever New*



« C'est là que l'OMS de Tecsys et des plateformes comme OneView Commerce interviennent – elles permettent l'orchestration de cette expérience fluide à travers les canaux. »

Guy Courtin

*VP de l'Industrie et des Alliances Globales
Tecsys*

Visibilité des stocks en temps réel

En éliminant les anciennes barrières entre les canaux, Tecsys et OneView ont permis à Forever New d'avoir une visibilité en temps réel sur les stocks entreposés dans ses entrepôts et disponibles dans ses magasins physiques.

Cela permet à l'entreprise d'exploiter ses ressources d'inventaire à l'échelle de l'entreprise pour répondre sans effort aux demandes des clients pour les produits, quel que soit le canal de commerce choisi.

Automatisation intelligente de l'exécution des commandes

Tecsys et OneView ont conçu un écosystème avancé de gestion et d'exécution des commandes qui utilise l'automatisation intelligente à travers tous les canaux pour rationaliser les processus, augmenter la productivité du personnel en entrepôt et en magasin, et livrer plus rapidement les produits aux clients de Forever New.

Lorsqu'un client passe une commande via le site e-commerce ou l'application mobile de Forever New, le système OMS de Tecsys utilise l'intelligence pour diriger la commande vers le lieu d'exécution optimal – un entrepôt de Forever New ou un magasin physique.

Si la commande est dirigée vers l'entrepôt, le prélèvement, l'emballage et l'expédition sont orchestrés dans le système OMS. Si la commande est destinée à un magasin, l'OMS envoie les données à OneView, qui à son tour envoie numériquement les détails de la commande au magasin.

En magasin, les vendeurs utilisent OneView pour obtenir une vue unique des commandes, des transactions, des clients et des stocks via des appareils mobiles intégrés. L'appareil les guide vers les produits de la commande du client, qu'ils se trouvent sur la surface de vente ou dans la réserve, afin qu'ils puissent prélever et emballer efficacement et avec précision les articles souhaités. Les intégrations d'expédition permettent aux associés de gérer efficacement l'expédition en magasin, ainsi que les retraits.

Conçu pour la flexibilité et l'évolutivité

En tant que détaillant mondial, Forever New avait besoin d'une exécution des commandes fluide à travers les régions et les fuseaux horaires. Tecsys et OneView ont construit la solution unifiée de Forever New en utilisant des microservices et une architecture axée sur les événements pour garantir que les systèmes interagissent en temps réel, peu importe leur emplacement.

L'architecture native du cloud, sans serveur, est conçue pour être évolutive, permettant à Forever New de gérer les opportunités et défis du marché, actuels et à venir, sans effort.



“L'un de nos principaux objectifs avec Forever New était de construire une architecture découplée et composable. La communication en temps réel entre nos plateformes garantit que les commandes sont traitées sans accroc, que ce soit pour le click-and-collect, la livraison depuis le magasin, ou une autre méthode d'exécution.”

Abhijit Killedar
*Directeur de la technologie
OneView Commerce*



Résultats

La solution de commerce unifié de Forever New, intégrant le système OMS de Tecsys et la plateforme omnicanal OneView, a éliminé les barrières entre les canaux. Cela a permis une visibilité complète des stocks, une expérience client fluide et la flexibilité nécessaire pour s'adapter aux demandes changeantes des consommateurs.

Amélioration de l'utilisation des stocks et réduction des annulations

Grâce à une visibilité en temps réel de tous les stocks et à l'intelligence intégrée dans les solutions OMS de Tecsys et OneView, Forever New s'assure que les commandes sont exécutées de la manière la plus efficace, rentable et profitable possible, que ce soit depuis un entrepôt ou un magasin.

En localisant et en expédiant rapidement les produits depuis l'emplacement le plus avantageux, Forever New a amélioré l'utilisation des stocks, augmenté les ventes à prix plein, réduit les démarques et minimisé les annulations.



« Le retour sur investissement a été significatif. Et, bien sûr, la satisfaction client s'est améliorée, ce qui est toujours notre objectif principal. »

Naresh Teckchandani
*Directeur Général de la Technologie de l'Information
Forever New*

Une expérience client fluide à travers tous les canaux

Peu importe où et comment les clients achètent, la solution omnicanale de Forever New leur offre une expérience personnalisée et cohérente, où les interactions semblent intégrées et sans effort.

Les clients reçoivent des alertes en temps réel sur le statut de leurs commandes numériques passées pour un retrait en magasin ou une livraison. Cela inclut des notifications lorsque le prélèvement et l'emballage des commandes sont terminés en magasin et lorsque les envois sont expédiés depuis l'entrepôt ou le magasin de détail. Cette intégration s'étend également aux alertes de transporteurs, maintenant les clients informés tout au long du cycle de vie de la commande.

Infrastructure évolutive pour les périodes de pointe

Grâce à son architecture moderne basée sur le cloud, la solution Tecsys et OneView surmonte les défis du commerce de détail omnicanal mondial, y compris les variations saisonnières du volume de commandes. Cela signifie que pendant les événements de pointe, comme le Black Friday, la technologie peut évoluer sans heurt pour s'adapter aux volumes croissants sans interruption.

Avec une visibilité complète des stocks, les commandes sont dirigées vers le lieu d'exécution le plus efficace avec le produit en stock. Cela garantit que les clients peuvent obtenir les articles qu'ils souhaitent et que Forever New peut tirer parti des ventes et optimiser ses actifs d'inventaire pendant les périodes de pointe – et à tout moment.

Exécution précise et rapide des commandes

En s'associant avec Tecsys et OneView, Forever New a atteint son objectif de fournir une expérience client omnicanale unifiée qui maximise l'efficacité opérationnelle et les actifs d'inventaire tout en stimulant une plus grande rentabilité pour l'entreprise. Dans l'environnement de vente au détail mondial en constante expansion d'aujourd'hui, les attentes des consommateurs en matière de performance de marque augmentent fortement tandis que leur tolérance aux perturbations et aux retards diminue.

Les clients de Forever New peuvent désormais adapter leur mode de shopping en fonction de leurs préférences avec la commodité d'une expérience commune, sachant que le détaillant tiendra sa promesse de marque d'une exécution précise et rapide des commandes.

De plus, l'infrastructure basée sur le cloud garantit que Forever New peut gérer sans effort les demandes changeantes des consommateurs et les volumes des saisons de pointe, positionnant l'entreprise pour un succès à long terme dans le marché de détail mondial compétitif.

Parlez à un expert de la chaîne d'approvisionnement de détail



Le contenu de ce document est issu de

Webinaire : Le parcours de Forever New Clothing vers l'excellence omnicanale



Nous avons modernisé notre pile technologique pour éliminer les limitations héritées, en centrant tout autour du client.

De nombreux détaillants fonctionnent dans des canaux cloisonnés, mais nous visons à brouiller ces lignes et à offrir la même expérience personnalisée, quel que soit le canal – en ligne, en magasin ou sur mobile.

Naresh Teckchandani

Directeur Général des Technologies de l'Information Forever New



En s'inspirant de Forever New, d'autres détaillants mondiaux peuvent adopter des stratégies omnicanales similaires pour rester pertinents et réactifs dans un environnement de vente au détail de plus en plus compétitif. Discutez avec un expert chez Tecsys pour voir comment la technologie omnicanale peut transformer vos opérations de vente au détail.

À propos de Forever New

Fondée à Melbourne, en Australie, en 2006, Forever New est une marque mondiale appréciée pour ses collections intemporelles et féminines. Avec plus de 400 magasins, la société opère sous le nom de Forever New dans plus de 25 pays, et sous le nom d'Ever New au Canada, aux États-Unis et aux Philippines.

Rencontrez les experts

Naresh Teckchandani

Directeur Général de la Technologie de l'Information

Forever New

Professionnel de la technologie hautement qualifié avec plus de deux décennies d'expérience en ingénierie logicielle, architecture, design et innovation sur diverses plateformes technologiques, Teckchandani travaille à moderniser l'infrastructure technologique de Forever New, notamment dans le domaine omnicanal.

Guy Courtin

Vice-Président des Alliances Industrielles et Globales

Tecsys

Dirigeant expérimenté avec plus de 25 ans dans le domaine technologique, Courtin dirige la vision et la stratégie des alliances mondiales de Tecsys, collaborant avec des entreprises leaders dans le secteur de la santé, de la distribution et du commerce de détail pour répondre à leurs besoins. Il est également responsable de la construction et de la gestion du programme mondial d'alliances et de partenaires de l'entreprise.

Abhijit Killedar

Directeur Technique

OneView Commerce

Avec vingt ans d'expertise en développement de produits, mise en œuvre et support, Killedar gère la feuille de route technologique de OneView Commerce, y compris la validation des tendances, de l'architecture, des produits et des partenariats d'intégration qui garantissent que OneView reste à la pointe du leadership intellectuel et industriel.

À propos de Tecsys

Depuis notre création en 1983, la technologie de la chaîne d'approvisionnement a beaucoup évolué. Mais une chose reste inchangée à travers les industries, les géographies et les décennies : en transformant leurs chaînes d'approvisionnement, les bonnes organisations peuvent devenir excellentes.

Nos solutions et services apportent de la clarté à la complexité opérationnelle grâce à une visibilité de la chaîne d'approvisionnement de bout en bout. Nos clients réduisent leurs coûts d'exploitation, améliorent le service à la clientèle et découvrent des opportunités d'optimisation.

Nous croyons que les organisations visionnaires doivent avoir la possibilité de prospérer. Et elles ne devraient pas avoir à sacrifier leurs valeurs et principes fondamentaux en grandissant. Notre approche de la transformation de la chaîne d'approvisionnement permet aux organisations en croissance de réaliser leurs aspirations.



www.tecsys.com

info@tecsys.com

Téléphone : 514-866-0001

Appel gratuit : 1-800-922-8649

Copyright © Tecsys Inc. 2024

Tous les noms, marques, produits et services mentionnés sont des marques déposées ou non déposées de leurs propriétaires respectifs.