

# Développez vos ventes en améliorant l'expérience d'achat de vos clients



## Best Buy

### Lieu

Minneapolis, Minnesota

### Secteur d'activité

Distribution

### Solution

IBM® Sterling Multi-Channel Selling

### Des bénéfices concrets

- Facilite et fluidifie la relation commerciale des clients professionnels, et développe ainsi le volume de ventes et la satisfaction clients
- Propose aux clients professionnels des solutions e-business en libre service hautement personnalisées et adaptées, notamment des offres ciblées en termes de produits, de promotions et de prix.
- Permet aux équipes de vente de suivre et de contrôler en temps réel les prix proposés, les promotions et l'activité quotidienne.
- Facilite les transactions d'approvisionnement des produits grâce à l'automatisation de la gestion, du suivi et de l'exécution des commandes

### Situation

Classée au FORTUNE® 100, Best Buy est une société innovante, en pleine croissance, qui s'efforce en permanence de mieux satisfaire ses clients. Au travers d'un réseau de plus de 840 magasins aux Etats-Unis et au Canada, Best Buy propose à ses clients des produits et services high-tech, informatiques et de divertissement et toute une gamme de services connexes. Actuellement le numéro un de l'électronique grand public en Amérique du Nord, c'est en plaçant le consommateur au centre de sa stratégie, que ce distributeur a pu accéder à la position de leader.

Forte de son succès sur le marché des biens de consommation, la société a créé Best Buy for Business, avec pour objectif de développer sa clientèle parmi les PME, les services publics et le monde de l'éducation en lui offrant le même niveau d'expérience qu'à ses clients grand public, et en y ajoutant des informations, des offres de produits et des services plus personnalisés et adaptés à leurs besoins.

### Le défi métier

Analysant de façon approfondie le modèle de grande distribution et de vente en ligne qui a fait son succès, Best Buy for Business a constaté que les attentes et les besoins d'interactions des clients professionnels avec leur distributeur divergeaient fondamentalement des modèles utilisés pour le grand public. Les clients professionnels recherchent des outils d'interaction capables de les identifier individuellement et de leur proposer une approche commerciale personnalisée et adaptée à leur situation.

Best Buy for Business recherchait une solution à même de gérer les catalogues multi-fournisseurs soumis à des mises à jours permanentes, et capable également de gérer l'approvisionnement et les commandes en relation avec de nombreux fournisseurs. Avec un tel objectif, le nouveau modèle se révélait complexe à mettre en œuvre au niveau des approvisionnements et du traitement des commandes, sachant qu'il fallait gérer dans le même temps les contrats clients correspondant à des

« Sterling Commerce a aidé Best Buy à mettre rapidement en œuvre son nouveau canal de vente en ligne, Best Buy for Business, dédié aux petites et moyennes entreprises. Nous voulons gagner des parts de marché auprès des clients professionnels tout en leur offrant la même expérience d'achat de haut niveau qu'ils attendent de nous en tant que consommateurs grand public. »

Tom Frenchu  
Directeur de Best Buy for Business  
Best Buy Co., Inc.

accords négociés au cas par cas. Il fallait par ailleurs intégrer les équipes commerciales et les centres d'appels au processus de vente global, ainsi que les conseillers en magasin.

En résumé, Best Buy for Business recherchait une solution lui garantissant une expérience client optimisée et parfaitement unifiée pour les PME, les administrations et le monde de l'éducation, qu'ils utilisent le, téléphone, Internet ou achètent en magasins.

Suite à l'évaluation de cinq éditeurs de logiciels, Best Buy for Business a choisi Sterling Commerce pour sa solution complète d'applications clé en main, sa capacité à s'intégrer aux systèmes existants de Best Buy et son engagement prouvé en matière de satisfaction et de réussite client.

### Solution

Cette solution offre à Best Buy Business la possibilité d'être une « One-Stop Shopping company » pour ses clients.

Sterling Commerce propose une solution e-business complète aux clientèles PME, Administrations et Education de Best Buy, au travers de fonctionnalités Self Service optimisant leur expérience d'achat.

- Recherche par mot-clé, fourchette de prix, catégorie, fournisseur et plateforme
- Comparaisons de produits (caractéristiques, etc.)
- Tarifications, coupons de réduction, promotions, bons cadeaux spécifiques à chaque compte client
- Suggestion d'articles supplémentaires tels que des accessoires et garanties
- Disponibilité en temps réel chez les distributeurs partenaires de Best Buy, Ingram Micro, Synnex, D&H et Tech Data
- Statut des commandes en temps réel : livraison, facturation, y compris « en cours de traitement » (p. ex.

traitée par un prestataire externe, approuvée, partiellement approuvée, en retard ou retard partiel)

- Tout en permettant au centre d'appel de Best Buy les informations clés et le détail des marges en vue d'accorder des réductions permettant de générer des ventes complémentaires ou croisées

### Principaux avantages

Sterling Commerce a permis à Best Buy for Business d'accélérer en moins d'un an le développement de ces nouveaux canaux de vente :

- Facilite et fluidifie la relation commerciale avec sa clientèle professionnelle, permet d'accroître leurs ventes et le niveau de satisfaction clients
- Propose aux clients professionnels des solutions e-business en libre service hautement personnalisées et adaptés à leurs besoins
- Permet aux équipes de vente de contrôler les tarifs, promotions et opérations au quotidien
- Facilite l'exécution des commandes auprès du réseau de fournisseurs et de tiers logistiques, grâce à l'automatisation de la gestion, du suivi et de l'exécution des commandes

### A propos de Sterling Commerce

Sterling Commerce, an IBM® Company, aide les entreprises à travers le monde à améliorer leur agilité au sein de réseaux collaboratifs extrêmement dynamiques : elle propose des solutions innovantes pour vendre et exécuter les commandes, et pour assurer une intégration fluide et sécurisée entre clients, fournisseurs et partenaires.

Plus d'information : [www.sterlingcommerce/fr](http://www.sterlingcommerce/fr)

**Sterling Commerce**  
An IBM Company

Pour connaître la liste des bureaux Sterling Commerce dans le monde, visitez le site  
[www.sterlingcommerce.com](http://www.sterlingcommerce.com)

©2008 – 2010, 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

SC0568F 11/10