

# LE GROUPE L'OCCITANE S'APPUIE SUR YOURCEGID RETAIL POUR PILOTER PLUS DE 1000 POINTS DE VENTE À TRAVERS LE MONDE



Pour accélérer son développement à l'international, cette grande marque mondialement reconnue, spécialisée dans les cosmétiques et les parfums naturels et authentiques a fait le choix dès 2010 de la solution métier Yourcegid Retail pour piloter son réseau de magasins dans le monde entier. Aujourd'hui plus de 1000 points de vente sont équipés de Yourcegid Retail dans plus de 25 pays. Cette offre de gestion, unique et globale, lui permet d'optimiser le pilotage de ses activités retail, d'améliorer sa gestion commerciale et sa relation client - clé de voûte de la stratégie du groupe - et d'unifier l'ensemble de ses processus métier autour d'un système d'information retail unique 'core model.'

Fondé en 1976 à Manosque, le groupe L'Occitane fabrique et distribue des produits cosmétiques et de bien-être basés sur un savoir-faire et des ingrédients traditionnels à travers 4 marques : L'Occitane en Provence, Melvita, Le Couvent des Minimes et Erborian. Depuis le milieu des années 1990, lorsqu'elle s'est résolument tournée vers l'international, l'entreprise connaît une croissance spectaculaire, notamment en Asie. Plus de 90 % de ses ventes (1,04 milliard en 2012-2013) sont aujourd'hui réalisées hors de France et son réseau de distribution ne cesse de s'étendre, avec plus de 2 500 boutiques au total, succursales ou concessions, dans une centaine de pays.

## UNE SOLUTION GLOBALE, MONDIALE ET INNOVANTE

Pour accompagner sa forte expansion internationale, l'enseigne avait besoin d'un partenaire technologique mondial solide et d'une solution de gestion globale, unique et innovante. Après avoir fait le tour du marché, L'Occitane sélectionne dès 2010 l'offre Yourcegid Retail. « *L'expérience internationale et le savoir-faire métier de Cegid nous assuraient d'une gestion maîtrisée et sécurisée dans la mise en place de la solution, à grande échelle à travers le monde* », explique Etienne de Verdelhan, VP Process Optimization & CIO pour le groupe L'Occitane.

Le manager reconnaît, en outre, avoir été séduit par la richesse fonctionnelle de l'offre Yourcegid Retail et par la capacité de l'éditeur à lui proposer des innovations métier, notamment en termes de gestion de la relation client, d'intégration omnichannel, d'optimisation du réassort et de mobilité en magasin.



## ASIE, USA, EUROPE, AMÉRIQUE LATINE... UN DÉPLOIEMENT MASSIF

La performance technologique de la solution était également déterminante dans le choix de L'Occitane. L'implantation internationale de l'enseigne nécessitait en effet un déploiement massif, avec un accès temps réel reposant sur un système de centralisation des serveurs au niveau de chaque continent (APAC, Japon, Amérique, Europe...). Il s'agissait d'un vrai challenge pour les différentes filiales de Cegid et ses partenaires locaux. « *Nous devons impérativement industrialiser les process pour tenir le rythme de déploiement extrêmement rapide imposé par L'Occitane* », se souvient Sylvain Jauze, Directeur des Opérations Internationales de Cegid.

Amorcé en Australie en 2010, avec 35 boutiques équipées en 3 mois, le rythme s'est accéléré avec le déploiement de plus de 350 magasins en Asie (Hong Kong, Chine, Singapour, Thaïlande...). Le Japon compte à lui seul plus de 100 magasins équipés de la solution localisée. En Amérique du nord, ce sont plus de 250 magasins équipés.

« Nous avons terminé par 350 magasins en Europe, avec le déploiement en une seule nuit de... 220 points de vente dans 8 pays ! », précise Etienne de Verdelhan. Si priorité a été donnée aux boutiques en nom propre, ce sont tous les points de vente de l'enseigne qui seront, à terme, connectés au nouveau système d'information. De nouveaux déploiements sont déjà en cours à Taiwan, en Corée, au Brésil... et prochainement dans d'autres pays d'Amérique Latine, en Inde et en Afrique du sud.

« Forts de notre parfaite connaissance du marché, notre objectif est d'anticiper les attentes de nos clients et d'intégrer en permanence dans nos solutions les toutes dernières innovations. C'est dans cette démarche, et nous en sommes très fiers, que nous accompagnons un acteur international, tel que L'Occitane, dans la mise en place d'un système d'information global et puissant », affirme Nathalie Echinard, Directeur des Marchés Sectoriels chez Cegid.

## UN SYSTÈME D'INFORMATION, VÉRITABLE LEVIER DE PERFORMANCE

En choisissant Yourcegid Retail, L'Occitane s'est dotée d'une solution métier qui correspond parfaitement à ses besoins en matière de pilotage magasins, CRM, gestion commerciale, et de pilotage des stocks. « Très proche du business, le système d'information est au cœur du développement des marques du groupe en favorisant l'efficacité opérationnelle à tous les niveaux et l'innovation sur les métiers de la distribution » rappelle Etienne de Verdelhan. A cet effet, la solution est interfacée au niveau mondial avec SAP pour la logistique, les achats, la production et la partie finance.

Avec une localisation (langue, fiscalité, réglementaire, monétaire...) adaptée à chaque pays, la solution encapsule également les processus et particularités métier de chaque pays. « Nous disposons désormais d'un système d'information moderne pour piloter tous nos magasins à travers le monde. Cela nous permet de standardiser et d'optimiser nos processus au niveau du groupe. Et nous pouvons beaucoup plus facilement mesurer l'excellence opérationnelle de chaque site », confie le CIO de L'Occitane.

## DES FONCTIONS INNOVANTES ET EXPERTES : CLIENTELING, OMNICHANNEL, MOBILITÉ...

Pour cette enseigne 'customer centric', Yourcegid Retail apporte de nouvelles fonctionnalités à forte valeur ajoutée dans le domaine du CRM, avec notamment un nouveau moteur puissant de gestion de la fidélité, adapté aux besoins de chaque pays : programmes à points sophistiqués en Asie, programmes relationnels et offres promotionnelles en Europe, etc. Avec à la clé, des fonctions innovantes : solutions de mobilité en magasin, intégration omnichannel, identification biométrique des vendeurs...

« Nous pouvons ainsi développer des interactions très dynamiques avec nos clients, et piloter en temps réel leurs points de fidélité sur tous les canaux de vente, personnaliser les promotions, proposer des services de type click & collect », se félicite Etienne de Verdelhan.

## UN ACCOMPAGNEMENT MONDIAL ET DANS LA DURÉE

Pour mener à bien ce projet d'envergure, Cegid s'est appuyé sur son infrastructure internationale, soit plus de 10 filiales dans le monde et son réseau de partenaires locaux, très impliqués. Surtout, l'éditeur a travaillé en étroite partenariat avec son client. « Une vraie synergie s'est créée entre nos équipes et la direction de L'Occitane. Cela nous a permis, entre autre, d'adapter très rapidement le Core model à toute la complexité du business en ASIE, USA et EMEA de l'enseigne », note Sylvain Jauze.

Un avis partagé par L'Occitane. « Cegid est un des rares ou peut-être même le seul éditeur à être capable d'accompagner les enseignes dans le monde entier en leur offrant une solution unique, internationale et localisée », confie Etienne de Verdelhan.

### L'OCCITANE en bref

L'Occitane est une marque spécialisée dans les cosmétiques et les parfums naturels et authentiques. Organisé en holding internationale, le groupe est présent dans une centaine de pays à travers plus de 2500 boutiques, dont plus de 1200 en nom propre. Le groupe s'est introduit à la Bourse de Hong Kong en mai 2010, L'Occitane affiche un chiffre d'affaires sur l'exercice clôturé au 31 mars 2013 de 1,04 milliard d'euros, réalisé à 92,1 % hors de France.

<http://fr.loccitane.com>

### YOURCEGID RETAIL : OMNICHANNEL & INTERNATIONAL

- Budget & Prévisions
- Approvisionnement
- Pilotage des stocks
- Gestion commerciale
- Pilotage magasins
- Encaissement & Mobilité
- CRM & Fidélité
- Pilotage de la Performance



TECHNI-CONNECTION

CegidPartner

### Techni-Connection

2081 avenue Chartier . Dorval . QC, H9P 1H3 . CANADA

T: 514 – 636 – 7776 - E: [media@techniconnection.com](mailto:media@techniconnection.com)

[www.techniconnection.com](http://www.techniconnection.com)