
La BI au cœur de la mutation digitale de Manutan

Pour Manutan, faire le choix de MicroStrategy était avant tout mettre en place un cercle vertueux : autonomie, puissance fonctionnelle, meilleure connaissance client et création de valeur.

<https://youtu.be/L7c-IQPDqP8>

Manutan fait le choix MicroStrategy® (Nasdaq : MSTR), leader mondial des plateformes d'analyses décisionnelles, pour optimiser l'expérience client et développer le pilotage opérationnel des collaborateurs.

Le groupe Manutan est un acteur majeur de la distribution BtoB multicanal en Europe. L'entreprise familiale, fondée en 1966 et pionnière dans la vente par correspondance, compte 2000 collaborateurs en Europe, répartis dans 25 pays et 18 filiales. L'entreprise met à la disposition de son million de clients européens une offre dynamique couvrant l'ensemble des besoins des entreprises et des collectivités, une surface de stockage de 160 000 m², des services à valeur ajoutée et des solutions e-business de pointe.

La solution Microstrategy, choisie en 2012, se place au cœur de la stratégie IT du groupe. Basée sur une volonté forte de placer l'homme et l'environnement au cœur de son développement, la culture du groupe Manutan marque de son empreinte les choix IT et commerciaux de l'entreprise. *« Dès le démarrage du plan de transformation et du nouveau schéma directeur de l'informatique en 2012, MicroStrategy fait partie des applications piliers choisies pour constituer le système d'information de demain du groupe »,* commente Henri Adreit, directeur des systèmes d'information chez Manutan. *« Lors de la consultation, il nous est rapidement apparu que MicroStrategy pouvait nous accompagner, au delà d'un PoC (proof of concept), dans une démarche de mise en place d'une solution de BI globale – stratégique, opérationnelle et analytique - pour l'ensemble du groupe. »*

Grâce à son projet de BI globale, l'entreprise vise à renforcer encore le service au client tout en responsabilisant chacun de ses collaborateurs. L'entreprise a, à cœur, à chaque moment clé du parcours client, d'offrir la réponse la mieux adaptée afin de créer une expérience client unique. C'est la raison pour laquelle Manutan et ses équipes avaient besoin pour accompagner leur mutation technologique d'un outil de Business Intelligence qui permette d'offrir, à chacun des collaborateurs, un outil de pilotage très opérationnel, avec une vue à 360 degrés sur le client. Si l'on considère également la nécessité pour une entreprise du secteur de la distribution de gérer de gros volumes de données au quotidien, le projet MicroStrategy chez Manutan prend alors tout son sens.

Lors de la consultation, l'équipe MicroStrategy a également su convaincre les directions métier à commencer par l'IT qui ont été conquises par la simplicité des interfaces, point essentiel pour que chaque collaborateur puisse exploiter ses propres tableaux de bord. Pour la sélection de l'outil, les différents critères - assez classiques - de choix d'un outil de BI ont été évalués, et la solution MicroStrategy a été largement la meilleure sur l'ensemble de ces critères.

Tout au long du projet, les équipes de l'éditeur vont accompagner, d'un point de vue technique mais aussi métier, les collaborateurs Manutan. *« Nous sommes allés très vite vers la solution souhaitée et ce, avec une qualité extraordinaire. Cette solution de BI est complète et couvre tous les besoins dans l'entreprise avec une interface « user-friendly » et facile à adopter, un accès mobile et des capacités d'analyse impressionnantes grâce à l'outil de Data Discovery Visual Insight et au moteur analytique multidimensionnel ultra puissant»,*

explique Henri Adreit. Autre révolution : le gain de temps et l'autonomie ! Avant il fallait une semaine pour avoir des chiffres en demandant à un analyste, à présent, il faut moins d'une heure.

Côté métier, même satisfaction : « *indéniablement, nous n'avons pas réussi à trouver quelque chose que l'on ne peut pas faire avec MicroStrategy !* » ajoute Martin Sauer, directeur digital chez Manutan.

Au delà de la richesse fonctionnelle, c'est aussi la possibilité de consolider des données provenant d'outils différents – ERP, GED, Call Center, CRM, etc.- qui fait la différence. Microstrategy permet de collecter, consolider et analyser simplement toutes les données et d'augmenter la connaissance client. Parmi les effets secondaires, et non des moindres, on notera une nette baisse des appels au support et une dynamique interservices nouvelle. Pour la direction, le choix de MicroStrategy a permis la mutation vers une culture de la donnée, efficace et élargie, en phase avec la transformation de l'entreprise. MicroStrategy a été une révolution dans l'entreprise et quelques mois plus tard, les bénéfices sont nombreux : meilleure communication entre les services, même référentiel d'indicateurs qui permet de débloquer rapidement des situations, une nouvelle visibilité sur la donnée qui met ainsi en exergue les nombreuses pistes d'amélioration à suivre.

L'impact de la solution reste fort au sein de l'entreprise qui constate chaque jour l'évolution vers de nouvelles « bonnes pratiques » décisionnelles. Pour Martin Sauer, « *le principal ROI (*) de MicroStrategy est la création de valeur ! Nos analystes travaillent sur des analyses à plus forte valeur ajoutée et nos collaborateurs développent beaucoup mieux l'activité quotidienne. De plus, l'outil a fait considérablement progresser la culture du chiffre et de la décision, permettant des prises de décision reposant sur des faits plutôt que sur des intuitions.* »

Avec l'implémentation de MicroStrategy, la DSI a vu sa fonction évoluer vers un rôle de data provider pour les collaborateurs qui utilisent Visual Insight afin de leur permettre de créer leur propres tableaux de bord de suivi et de pilotage d'activité, un rôle que Henri Adreit compte bien renforcer : « *MicroStrategy étant un des piliers de notre SI, nous continuons à déployer cette solution sur l'ensemble des filiales du groupe et envisageons clairement d'intégrer des données non structurées, provenant du web et des réseaux sociaux, au service des directions métier, afin d'améliorer encore notre connaissance des attentes de nos clients !* »

Chez MicroStrategy, on se félicite du succès de ce projet et sa rapidité de mise en œuvre. « *Manutan a su exploiter pleinement les possibilités offertes par nos outils de façon à en faire un outil stratégique, partagé par l'ensemble des collaborateurs. Cette collaboration prouve encore une fois combien la puissance de la BI peut être stratégique au sein d'une entreprise et combien la simplicité et l'ergonomie des solutions MicroStrategy sont des leviers d'appropriation de la culture BI par les équipes,* » conclut Jean-Pascal ANCELIN, vice président Europe du Nord chez MicroStrategy.

À propos de MicroStrategy Incorporated

Fondée en 1989, MicroStrategy (Nasdaq : MSTR) est le leader mondial des plateformes logicielles d'entreprise. La mission de la société est de fournir des plateformes d'analyse, de mobilité et de sécurité d'entreprise flexibles, puissantes, évolutives et conviviales. Pour en savoir plus, consultez le site de [MicroStrategy](http://www.MicroStrategy.fr) ou suivez la société sur [Facebook](https://www.facebook.com/microstrategy) et [Twitter](https://twitter.com/microstrategy).

MicroStrategy, MicroStrategy Analytics Platform, MicroStrategy Mobile, MicroStrategy Usher et MicroStrategy 9s sont des marques commerciales ou déposées de MicroStrategy Incorporated aux États-Unis et dans d'autres pays. Les autres noms de produits et de sociétés cités sont des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

Contact presse :

Véronique PIGOT - Agence Kani RP pour MicroStrategy - Tél. : 33 (1) 49 52 60 64 – Email : microstrategy@kanirp.com

Retrouvez toutes les actus de MicroStrategy sur www.MicroStrategy.fr et sur <http://www.kanirp.com/2659/MicroStrategy>