

Case Study Auchan

«Fujitsu nous a aidés à travailler sur la fluidité et le temps d'attente en caisse. Auchan veut donner le choix à ses clients, aussi bien en rayon qu'à leur passage en caisse. Les nouveaux concepts, développés en partenariat avec Fujitsu, ont enrichi l'expérience de nos clients et introduit de la flexibilité dans le processus de vente, tout en améliorant les conditions de travail de nos employés».

Anne Bonjour, Directrice Nationale Caisses, Auchan



Le client

Le groupe Auchan se compose de cinq entreprises indépendantes et complémentaires. Il emploie plus de 330 000 personnes dans 16 pays pour un chiffre d'affaires de 62,1 milliards d'euros. L'entreprise détient des filiales à travers la France, l'Italie, l'Inde, l'Espagne, le Portugal, le Luxembourg, la Pologne, la Hongrie, la Russie, la Chine, Taïwan, la Roumanie et l'Ukraine. En 2014, Auchan comptait plus de 1700 hypermarchés et supermarchés intégrés.

Le défi

La force d'Auchan est d'offrir à ses clients le choix le plus large, notamment en rayon. Pour aller plus loin dans l'approche, l'entreprise a récemment exploré une nouvelle voie en proposant à ses clients des concepts d'encaissement innovants. Cette stratégie est considérée comme déterminante dans l'amélioration de l'expérience client et employé.

Client

Pays : France
Secteur : Distribution
Date de création : 1961
Employés : Plus de 330 000
Site internet : www.auchan.fr



« Nous souhaitons réduire les temps d'attente aux caisses et donner la possibilité aux clients d'accéder à de nouveaux concepts. Surfant sur la vague de la démocratisation des nouvelles technologies, il nous a semblé incontournable de les intégrer au parcours d'achat. En tant qu'entreprise, il est essentiel de donner le choix en termes de produits et de services, véritable avantage concurrentiel », explique Anne Bonjour, Directrice Nationale Caisses.

Le défi

Auchan souhaitait améliorer l'expérience client et collaborateurs, développer une vraie dimension relationnelle en surfant sur la vague des nouvelles technologies. En réduisant les temps d'attente et en fluidifiant le parcours client, Auchan désirait développer un avantage compétitif supplémentaire.

Auchan travaille avec Fujitsu depuis plus de 20 ans et considère cette relation comme un partenariat de confiance et d'innovation. C'est pourquoi Auchan a naturellement choisi Fujitsu pour introduire de nouvelles technologies au sein de son groupe.

« Nous avons développé ensemble une stratégie d'intégration de nouveaux concepts qui transformeraient la manière dont nos clients effectuent leurs achats », ajoute Anne Bonjour.

La solution

L'entreprise a collaboré avec Fujitsu, son partenaire de confiance en informatique depuis plus de 20 ans, pour mettre en œuvre trois nouveaux concepts d'encaissement : « Rapid Auchan » (Fujitsu Scan Express), « Caisse Minute » (Fujitsu Mini-SCO & U-Scan Genesis) et « Chariot Express » (la solution « U-Reverse » de Fujitsu), qui permettent aux clients de scanner eux-mêmes leurs achats et de payer en toute autonomie.

La solution

Auchan a innové en installant trois nouveaux concepts d'encaissement, conçus en partenariat avec Fujitsu, qui permettent aux clients de scanner et de payer eux-mêmes leurs articles. « Rapid Auchan » est un système de « scanettes », permettant aux clients de scanner leurs achats tout au long de leur parcours dans le magasin. « Caisse Minute » est un système d'encaissement en libre-service destiné aux clients munis de paniers.

Les avantages

- Les clients peuvent à présent utiliser une « scanette » pour enregistrer leurs achats au fur et à mesure de leur parcours dans le magasin, ou utiliser une caisse libre-service, ce qui réduit le temps d'attente.
- « Chariot Express » permet à Auchan de passer rapidement d'un mode d'encaissement « self-service » à un mode d'encaissement traditionnel, avec un(e) hôte (sse) de caisse, permettant ainsi de s'adapter à l'activité du magasin.
- Pour preuve de leur efficacité, 35% des clients choisissent aujourd'hui un concept libre-service pour effectuer leurs achats.
- Les collaborateurs peuvent désormais être davantage dans une approche relationnelle avec le client, ils contribuent à l'amélioration de l'expérience d'achat en proposant des services et en parlant de la marque.
- Les sondages révèlent que les clients trouvent maintenant le personnel plus souriant et disponible, suite à la mise en place de ces nouvelles solutions d'encaissement.

Plus innovant encore, le « Chariot Express » (la solution « U-Reverse » de Fujitsu) est la première solution d'encaissement hybride, ce qui permet à Auchan de passer rapidement d'un mode « self-service » à un mode traditionnel avec un(e) hôte (sse) de caisse, afin de réduire les files d'attente et ainsi de s'adapter à l'activité du magasin.

« Fujitsu nous a aidés à travailler sur la fluidité et le temps d'attente en caisse », explique Anne Bonjour. « Les nouveaux concepts, développés en partenariat avec Fujitsu, ont enrichi l'expérience de nos clients et introduit de la flexibilité dans le processus de vente, tout en améliorant les conditions de travail de nos employés ».

Aujourd'hui, le déploiement de ces concepts se fait à l'initiative des magasins ; au fur et à mesure dans un premier temps et l'on constate une réelle accélération ces dernières années.

Les avantages

La mise en place de ces concepts libre-service est un succès, avec 35% des clients qui choisissent aujourd'hui un concept libre-service pour effectuer leurs achats. Par conséquent, les files d'attente ont diminué aux caisses traditionnelles, améliorant ainsi l'expérience client et employé.

Produits et services

- Fujitsu U-Reverse
- Fujitsu Scan Express
- Fujitsu U-Scan Genesis
- Fujitsu Mini-SCO

« Auchan a fait évoluer le métier des hôte (sse)s vers un métier plus relationnel et diversifié et a réduit la pénibilité de leur travail en limitant la manipulation des articles et de l'argent, facteur de stress ».

Les études révèlent que les clients trouvent maintenant le personnel plus souriant et disponible, suite à la mise en place de ces nouvelles solutions d'encaissement.

Grâce à sa couverture internationale, Fujitsu peut accompagner Auchan dans la mise en place de ces nouveaux concepts à travers l'Europe. « Nous espérons poursuivre cette dynamique en continuant à déployer ces nouveaux concepts dans nos magasins », commente Anne Bonjour.

Conclusion

Auchan a fait évoluer l'expérience client et employé dans ses magasins avec le soutien de Fujitsu. Les clients ont maintenant à leur disposition un large choix de services pour améliorer leur expérience d'achat et réduire les temps d'attente.

« Nous sommes constamment à la recherche de solutions innovantes et l'engagement de Fujitsu est toujours très fort dans ce domaine. Depuis plus de 20 ans, ses technologies en font un partenaire digne de confiance ».

Anne Bonjour, Directrice Nationale Caisse, Auchan

Contact

FUJITSU Limited
River Plaza - 29, Quai Aulagnier
Asnières sur Seine Cedex
France
92665
2015-03-23

© 2015 Fujitsu and the Fujitsu logo are trademarks or registered trademarks of Fujitsu Limited in Japan and other countries. Other company, product and service names may be trademarks or registered trademarks of their respective owners. Technical data subject to modification and delivery subject to availability. Any liability that the data and illustrations are complete, actual or correct is excluded. Designations may be trademarks and/or copyrights of the respective manufacturer, the use of which by third parties for their own purposes may infringe the rights of such owner.