

L'enseigne britannique John Lewis a choisi Sterling Order Management pour la gestion intégrée de ses ventes cross-canal

Grâce à la solution de Sterling Commerce, le distributeur britannique propose à ses clients une expérience d'achat unifiée en magasin, sur le web et par téléphone

Sterling Commerce, une société du groupe AT&T (NYSE:T), a signé avec un contrat avec John Lewis pour lui fournir un ensemble complet de fonctionnalités innovantes de vente cross canal. John Lewis utilisera *Sterling Order Management*, un module de *Sterling Selling and Fulfillment Suite*, afin de proposer à ses clients une expérience d'achat cross-canal de haute qualité, quel que soit le mode d'interaction avec le client : site web, magasin ou centre d'appels.

« Grâce à la relation stratégique que nous initions avec Sterling Commerce, nous allons disposer de la meilleure solution qui existe pour la gestion des commandes clients », affirme Paul Hayes, responsable du Développement des Systèmes John Lewis. « Nos deux sociétés partagent les mêmes exigences de qualité de service client. La solution de Sterling Commerce complète les investissements régulièrement consentis par John Lewis pour fournir le meilleur niveau de service à nos clients ».

Sterling Order Management gère de bout en bout le processus de gestion des commandes en améliorant l'efficacité des actions cross canal et la réactivité face aux attentes des clients. La solution donne une visibilité globale sur les stocks. Elle synchronise les opérations conduites sur les différents canaux. John Lewis permet ainsi à ses clients de rechercher, d'acheter, de réceptionner ou de retourner un article via n'importe quel canal.

Dave Robinson, Senior Vice President International Field Operations chez Sterling Commerce explique : « Le marché de la distribution a été très tendu au cours des 12 derniers mois, ce qui rend la qualité du service client d'autant plus importante. John Lewis a bien compris qu'il était devenu essentiel de répondre aux attentes des clients et de leur simplifier l'acte d'achat en mode cross-canal. La solution *Sterling Order Management* va leur permettre de donner une nouvelle dimension à cette expérience d'achat ».

A propos de The John Lewis Partnership : The John Lewis Partnership gère 29 magasins John Lewis au Royaume-Uni (28 grands magasins et 1 magasin John Lewis consacré à l'équipement de la maison), le site johnlewis.com, 222 supermarchés Waitrose et la société de services en ligne Greenbee.com (assurances, voyages...). L'ensemble réalise un chiffre d'affaires de 6,9 milliards de livres sterling. C'est le plus grand exemple britannique d'entreprise participative puisque les 69 000 membres du personnel détiennent de parts de l'entreprise.

A propos de John Lewis : « Distributeur préféré des Britanniques en 2009 »* et « Chaîne de grands magasins de l'année 2009 »** , John Lewis compte plus de 350 000 références dans ses magasins. Le site marchand en commercialise environ 100 000, essentiellement dans la mode, la beauté, la maison, les cadeaux et l'électronique dont des exclusivités Web. Le site johnlewis.com est régulièrement distingué comme l'un des meilleurs sites de commerce en ligne en Grande-Bretagne (www.johnlewis.com).

* *Britain's favourite retailer 2009* (Index de satisfaction clients Verdict, janvier 2010)

** *Multiple department store of the year 2009, Drapers Awards* pour la distribution Mode, octobre 2009

A propos de Sterling Commerce

Sterling Commerce, une société AT&T (NYSE :T), interconnecte les communautés de partenaires, les processus, les systèmes d'information et les individus. Ses logiciels et services accompagnent le développement des entreprises dans une économie mondialisée. Plus de 30 000 entreprises dans le monde utilisent les solutions de Sterling Commerce pour l'intégration de leurs processus métiers, de leurs ventes multi-canal, de la gestion de leurs commandes et de leurs paiements, afin d'améliorer leur rentabilité, en interne comme en externe.

Basée à Columbus dans l'Ohio, Sterling Commerce possède des bureaux dans 19 pays.

Plus d'informations sur www.sterlingcommerce.fr