

ÉTUDE DE CAS

« Après l'installation, nous avons continué de bénéficier du soutien de l'équipe Danavation. Je ne peux rien demander de plus. »



L'entreprise

True Value est un grossiste américain avec plus de 4 500 détaillants de matériel indépendants et des sites dans le monde entier dans 60 pays, la plupart de ses sites se trouvant aux États-Unis. Avec un accent particulier sur le matériel et les produits pour la maison, True Value est connu dans l'ensemble de l'industrie comme un grossiste de premier plan à travers le monde.



La solution

Avec plus de 50 000 produits en magasin, la gestion des changements de prix a toujours été liée aux coûts de main-d'œuvre. Étant donné que les prix sont mis à jour chaque semaine, c'est devenu une tâche difficile à gérer en raison du processus requis pour effectuer des changements de prix. « L'ancien système d'étiquettes prend tellement de temps pour changer les prix qu'il est presque impossible de fixer un délai pour effectuer le changement de prix, principalement parce que lorsque nous obtenons de nouveaux changements de prix, nous sommes toujours en train de répercuter la première série de changements », déclare Jeff Wachenfeld, directeur de magasin chez North Fork True Value.

En 2020, lorsque Danavation et True Value ont lancé le débat sur la technologie des étiquettes de rayon électroniques et les étiquettes de prix numériques, certains détaillants étaient impatients et prêts à mettre en œuvre la technologie dans leurs magasins. En octobre 2021, l'équipe de Danavation a mis en œuvre la technologie Digital Smart Label™ à North Fork True Value à Long Island, New York.

Les résultats

La transition vers Digital Smart Labels™ signifiait que la main-d'œuvre n'aurait plus à mettre à jour les prix. Les changements de prix ont été effectués sur le système de point de vente (POS) et mis à jour sur l'étiquette numérique. L'adoption de cette technologie a été la première étape vers la transformation numérique.

« Je voulais proposer la technologie la plus récente et la plus performante et équiper le magasin d'une solution clé en main prête à l'emploi. L'introduction de ces étiquettes a été un grand pas dans cette direction », ajoute Jeff avec enthousiasme.

La technologie conviviale a été intégrée à leur système de point de vente existant, permettant au personnel de mettre à jour rapidement et facilement les informations sur les prix et les produits. L'expérience du client s'est également améliorée immédiatement après l'installation des Digital Smart Labels™, car le système permet aux employés de se concentrer en priorité sur le client. « Cela va rationaliser le processus opérationnel. Et cela va inévitablement améliorer l'expérience d'achat du client. »

Avantages clés

- Réactivité plus rapide aux changements de prix
- Moins de temps passé sur les tâches en magasin, laissant plus de temps pour se concentrer sur d'autres opérations
- Gain de temps et de main d'œuvre
- Margin erosion
- Aspect épuré et moderne
- Cost optimization
- Processus commerciaux simplifiés



Papier vs. numérique

Chez True Value, les changements de prix se produisent chaque semaine, et parvenir à assumer complètement cette tâche a toujours été difficile. « Nous avons reçu deux changements de prix de la part de la centrale, qui consistaient en près de 4 000 étiquettes à changer au niveau des bacs » explique Jeff. « J'ai dû constituer une équipe de personnes pour résoudre ce problème, ce qui a pris des semaines ; pendant ce temps, les clients continuaient à poser des questions et les rayons des magasins devaient être réapprovisionnés. La transformation a été immédiate lorsque Danavation a installé les Digital Smart Labels™ dans le magasin. Les étagères du magasin North Fork avaient l'air impeccables, le magasin était propre et les prix étaient à jour. La gestion de facteurs tels que l'érosion des marges appartenait au passé. Les prix des produits sont mis à jour à partir d'un emplacement central sur notre système de point de vente et instantanément sur l'étiquette de l'étiquette du bac » continue Jeff.

Expérience client

Le processus de mise en œuvre des Digital Smart Labels™ à North Fork True Value a été passionnante pour Jeff et son équipe. L'idée initiale de réduire les coûts de main-d'œuvre et de faire en sorte que les employés aident les clients à trouver ce dont ils ont besoin était une priorité absolue pour l'équipe de True Value. « Je ne voulais pas embaucher quelqu'un uniquement pour changer les étiquettes de prix sur les produits, car cela aurait complètement inutile », explique Jeff. L'une des raisons pour lesquelles Digital Smart Labels™ avait du sens était de s'assurer que les employés pouvaient se concentrer sur l'aide aux clients. Le fait de pouvoir opter pour des étiquettes numériques plus importantes et plus grandes avec des informations pertinentes sur les produits était un autre avantage. L'ajout de codes QR et d'informations détaillées sur les produits a permis aux clients de se procurer eux-mêmes le produit lors de leurs achats dans le magasin.

