

PROFIL ENTREPRISE

- 
Siège social
Brésil
- 
Secteur
Cosmétique
- 
CA Groupe 2014
2,3 milliards
- 
Effectifs
7 000 personnes

NATURA - à propos

Créée en 1969, Natura Brasil est un des leaders de l'industrie cosmétique en Amérique Latine et la 4^{ème} entreprise mondiale en termes de vente directe. Ces quarante dernières années, les activités de Natura Brasil ont toujours reflété ses 2 passions : les cosmétiques et les relations humaines. La relation à soi, avec les autres et avec la planète – l'environnement. Depuis le début, Natura Brasil a distribué – avec succès – ses produits par l'intermédiaire d'un réseau de conseillers(ères) présents sur tous les marchés sur lesquels Natura opère. Actuellement, plus de 1 421 000 conseillers et conseillères - dont 1 175 000 au Brésil et environ 246 000 à l'étranger – véhiculent les valeurs de l'entreprise et distribuent ses produits.

OBJECTIFS

Désireuse d'accélérer son développement en France, l'entreprise Natura Brasil a choisi de lancer dans des lieux stratégiques des pop-up stores sur la période clé de décembre, à forte fréquentation. Les magasins éphémères se devaient d'intégrer un système de caisse mobile, fonctionnant sur tablette, mais

également une partie CRM pour récupérer, enrichir les données clients et lancer des actions marketing dédiées.

SOLUTION MISE EN PLACE

Solution full SAAS, Comarch ERP Commercial Mobile a été choisie pour répondre à ce besoin. La solution, dédiée à la mobilité en magasin, a été entièrement paramétrée et mise aux couleurs de l'entreprise. Elle comprend ainsi la gestion des articles - avec visualisation des quantités en stock - et la gestion des promotions et des tarifs. La partie CRM, simplifiée pour l'occasion, reprend les principales informations sur les clients, depuis le nom en passant par les coordonnées de type adresse physique et adresse mail (réutilisées dans le cadre des campagnes marketing avec

Comarch Loyalty Management). Un module de recherche vient par ailleurs faciliter l'ouverture d'une fiche client. La partie vente intègre les principales fonctionnalités de caisse, avec impression de reçus via une imprimante thermique connectée sans fil (ou envoi par mail) et synchronisation via Bluetooth d'un TPE. L'ensemble est synchronisé avec Comarch Retail Magasin en temps réel. Le solution mise en place permet également la création de rapports de business intelligence autour des chiffres clés de l'entreprise, facilitant ainsi la prise de décision au niveau siège.

« Comarch est là pour nous aider, grâce à son expérience passée, sur les améliorations à apporter et les directions à prendre. Ils sont toujours là quand il y a quelque chose à faire ou lorsqu'il faut réagir vite. Le projet a été réalisé en temps et en heure, nous ne pouvions pas nous permettre d'avoir du retard, les pop-up stores ouvrant à une date précise, tout devait être prêt avant cette date. Ce que nous sommes parvenus à faire ensemble. »

Laurent Lepiez, IT Manager - Natura Brasil France



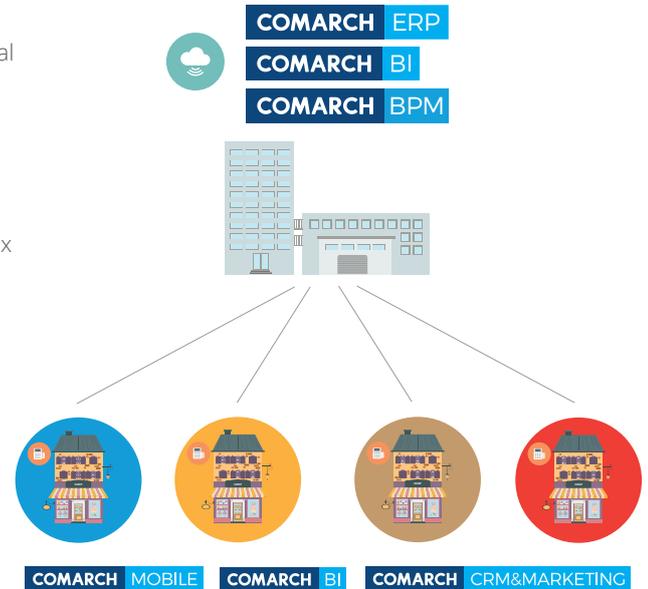
VERS UN PARTENARIAT FORT ET DURABLE

« Nous avons noué avec Natura Brasil un partenariat fort. La solution Comarch ERP Commercial Mobile répond parfaitement aux besoins de Natura, en termes de simplicité, rapidité et robustesse. Sans aucun câblage, dissociée d'un espace d'encaissement dédié, la solution choisie place l'expérience et la satisfaction client au coeur du projet de pop-up stores. Menée sur seulement 3 mois, la mise en place a permis le lancement de l'ensemble des pop-up stores dans les délais impartis. »

Arkadiusz Ilgowski, président de Comarch France

PRINCIPAUX BÉNÉFICES

- Un référentiel unique de centralisation des données au niveau ERP ;
- Full SAAS, Comarch ERP Commercial Mobile permet un déploiement rapide ;
- La facilité d'utilisation en situation de mobilité, améliorant ainsi l'expérience client ;
- La connexion sans fil aux principaux équipements du magasin, depuis le terminal de paiement Ingenico jusqu'à l'imprimante ;
- La synchronisation en temps réel entre la solution mobile, le backoffice et les solutions tierces ;
- Un fonctionnement en mode connecté, même avec une faible connectivité, et déconnecté.



Source : Natura