

ETUDE DE CAS

EXPÉRIENCE DE MARQUE : IDÉES & OUTILS INSPIRANTS

D'une application de réalité augmentée à un espace réservé uniquement aux professionnels, Acova offre à ses différentes audiences des informations produit de qualité et pertinentes, en les enrichissant avec un contenu multimédia de multiples formats. Un véritable cas d'école en matière de PxM*.

ACOVA

PRÉSENTATION :

Acova, marque du groupe suisse Zehnder conçoit et fabrique les radiateurs de chauffage central, chauffage électrique et les radiateurs sèche-serviette pour les constructions neuves et rénovation.

Dès son origine il y a 50 ans, le fabricant attache une grande importance à l'aspect esthétique et à la performance de ses appareils.

Cette alliance entre design, performance et modernité, associée à des possibilités immenses de personnalisation (nuancier de 50 couleurs, déclinaisons de dimensions, fixations, raccordements, etc.) fait le succès de la marque qui est devenue la référence du radiateur en France.



INTRODUCTION

Chantal Ampe

Master Data Product Manager
@ Acova

“ Manipuler un fichier Excel de 200 000 lignes pour mettre à jour les informations est fastidieux. Il était tout aussi compliqué de le faire dans notre solution PIM de l'époque, peu évolutive et rapidement devenue obsolète lors que nous avons commencé à multiplier les outils digitaux à disposition de nos clients.

Nous avons besoin d'un outil performant et flexible. Il devait nous permettre non seulement de structurer notre offre produit, mais aussi d'organiser notre base de documentation technique et de ressources multimédia pour facilement alimenter nos différents canaux de diffusion. ”

Groupe Zehnder en bref :



3 247
personnes



601 M€
Chiffres d'affaire



Client depuis
2017



DÉFIS



UNE OFFRE PRODUIT RICHE

La personnalisation c'est ce qui rend Acova unique sur le marché. Ses radiateurs se déclinent en plusieurs axes : couleur, énergie, dimensions, fixations, raccordements. Ces déclinaisons représentent une quantité massive d'informations, auxquelles s'ajoutent les pièces détachées et accessoires.

Toute cette masse de données est stockée dans un fichier Excel et une base de données, qui ont pour contrainte d'être statiques, mis à jour manuellement, fastidieux à utiliser, ne permettant pas une gestion et une collaboration efficace.

RESSOURCES MULTIMÉDIA

Bien que riches, les données produit ne sont pas suffisantes pour créer une expérience de marque impactante. Les particuliers et professionnels sont accompagnés à chaque étape de leur parcours, en bénéficiant d'expertise et conseils de fabricant.

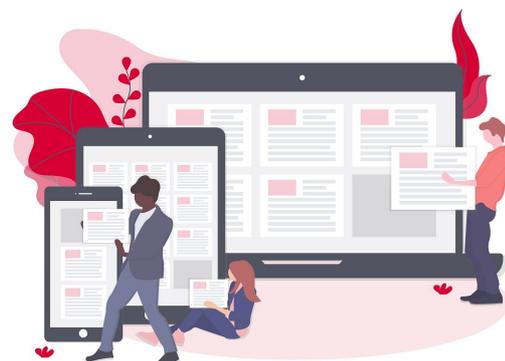
Les tutoriels vidéo, informations réglementaires, notices de pose, recommandations d'utilisation, photos, schémas de montage... toutes ces ressources font une partie intégrante des informations produits Acova et doivent être associées au catalogue.



EXPÉRIENCE PRODUIT OMNICANAL

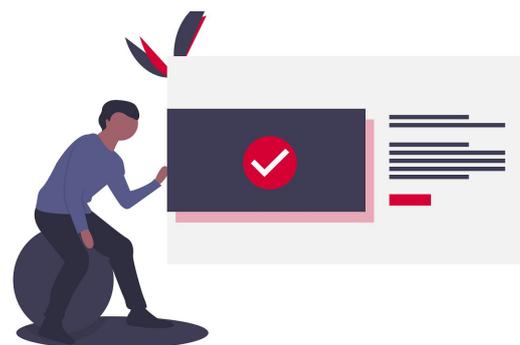
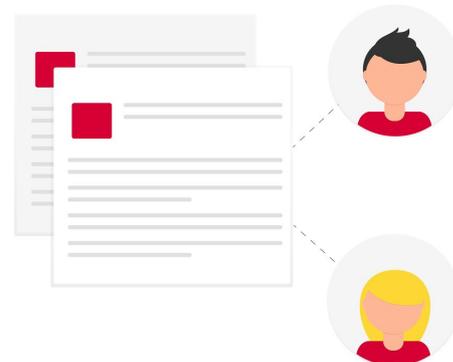
Depuis 2017, Acova ne cesse pas de diversifier ses canaux digitaux, afin de s'adresser à la fois aux particuliers et professionnels (revendeurs, installateurs, etc.).

Par exemple, le site **acova.fr** dispose d'un espace dédié aux professionnels. Les particuliers ont à leur disposition une application mobile utilisant la réalité augmentée **MyAcova3D**. Et enfin, l'application **Acova Pièces Détachées** complète la stratégie omnicanal de la marque en facilitant la recherche des pièces. Chaque canal de diffusion a ses propres contraintes et spécificités, nécessitant l'adaptation du contenu produit.



CONFORMITÉ AVEC LES NORMES

Les informations produit sont complexifiées par des mentions obligatoires qu'un fabricant doit fournir dans le cadre des réglementations nationales et européennes. Dans le cas de radiateurs, le fabricant doit produire une déclaration de performance pour l'ensemble de ses produits.



SOLUTIONS

MaPS System a permis à Acova de relever ses défis en mettant en place les solutions suivantes :

Gestion des données centralisée (PIM)

Un référentiel unique, structuré et fiable est devenu une source de confiance pour toutes les informations produit. Cela a facilité leur mise à jour, enrichissement et alimentation des différents canaux de la marque, ainsi que sa présence dans les associations professionnels (ex. catalogue [Uniclima](#) à destination des acteurs du génie climatique).

Le modèle de données tient compte de toutes les déclinaisons et permet de créer des liens entre les produits et leurs accessoires et/ou pièces détachées.

Gestion des médias intégrée (DAM)

L'ensemble des ressources numériques (vidéos promotionnelles, tutorielles, etc.) a été organisé et structuré au sein de la solution DAM de MaPS System. Le service marketing a aussi trouvé une utilité dans cet outil, en créant un " Brand center ". Cet espace met à disposition des utilisateurs les logos, pictogrammes, polices et différents éléments de la charte graphique de la marque.



Génération automatique des fiches produit

Les fiches produit sont automatiquement générées à partir des informations stockées dans MaPS System. Leur contenu varie en fonction des besoins et usages (par exemple, contrairement aux fiches pour utilisées en interne, les fiches produit destinées au web ne contiennent pas de prix, car Acova ne fait pas de ventes directes).

Vue personnalisée pour chaque service / groupe d'utilisateurs

Différentes vues des produits et les filtres appliqués sont adaptés aux missions individuelles de chaque service (Marketing, SAV, Administration des ventes).

“La richesse fonctionnelle de MaPS System a parfaitement convenu à nos attentes. La solution est devenue un point unique pour l'ensemble de nos données et un outil de travail indispensable pour notre service marketing.”

Chantal Ampe, Master Data Product Manager @ **Acova**



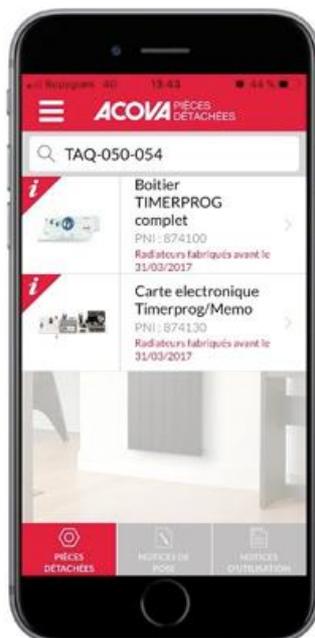
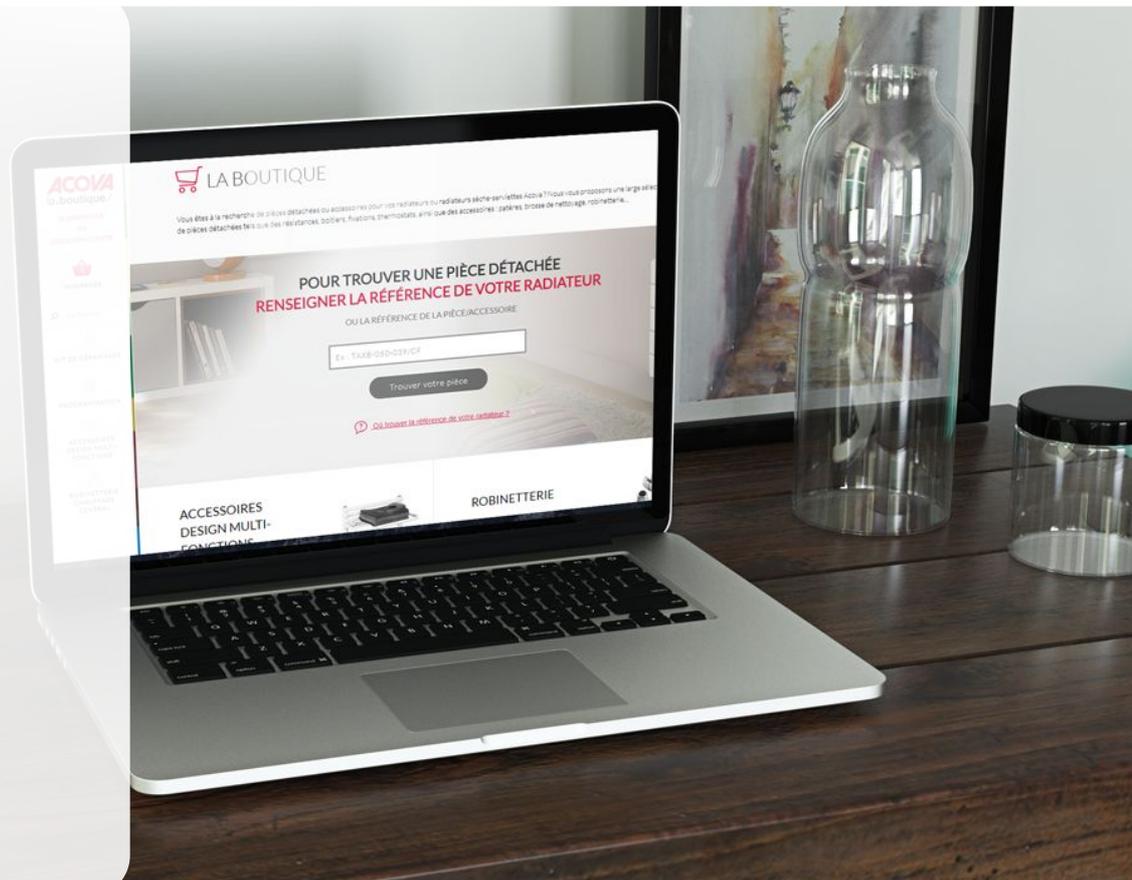
ACOVA : UNE EXPÉRIENCE PRODUIT OMNICANAL

Pour diversifier et enrichir son expérience de marque, Acova a lancé plusieurs canaux web, détaillés ci-après.

Alimentés par MaPS System, ils diffusent les informations produit et contenu multimédia adaptés aux besoins et attentes de chaque audience.

ACOVA la.boutique/

La boutique en ligne permet aux clients Acova de commander directement une pièce détachée ou un accessoire pour leurs radiateurs ou sèche serviettes.



ACOVA PIÈCES DÉTACHÉES

Une application mobile pour d'identifier les pièces détachées en cas de panne.

ACOVA PRO

Dans cet espace les professionnels peuvent télécharger les notices, fiches produits, tarifs et autre documentation sur les produits Acova.

L'espace permet aussi d'accéder aux informations SAV sur les pièces détachées disponibles, suivre des formations ou regarder les vidéos explicatives.

NOTICES & DOCUMENTATIONS



NOTICES



FICHES PRODUITS



TARIFS & DOCS



PIÈCES DÉTACHÉES



COMMANDER



FAIRE UNE RÉCLAMATION

SAV & PIÈCES DÉTACHÉES

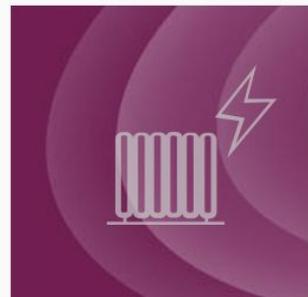
FORMATIONS & OUTILS



FORMATIONS &
SHOWROOM



MY ACOVA 3D



CALCULATEUR DE
PUISSANCE



TUTOS D'ARNO

BÉNÉFICES



Une source unique de données

Un référentiel central pour toutes les ressources de l'entreprise (produits, médias, documents, ressources, etc.)



Expérience de marque

Les informations produit associées aux ressources de la base technique et multimédia créent un contenu produit riche, pertinent et varié.



Publication multicanal automatisée

Les modifications faites dans MaPS System sont automatiquement appliquées sur tous les canaux digitaux (site web et applications mobiles).



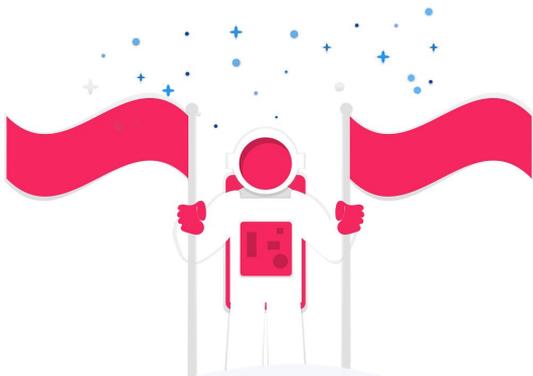
Collaboration simplifiée

En accédant rapidement aux données dont ils ont besoin, étant sûrs de leurs fiabilité et qualité, les employés sont plus réactifs et leur collaboration est plus efficace.



Time-to-market réduit

Une source fiable qui alimente tous les canaux, permet le lancement rapide de nouvelles offres, produits et canaux.



ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ?

A PROPOS

Cette étude de cas vous est proposée par MaPS System, une solution complète de gestion des données pour le marketing multicanal :

- PIM (Gestion de l'information produit)
- MDM (Gestion des données de référence)
- DAM (Gestion des ressources numériques)
- Solutions de publication (web & print)

Découvrez comment nous pouvons vous aider !

Pour aller plus loin

[Démonstration gratuite et sans engagement](#)

Pour en savoir plus

[Blog](#) - [Ebooks](#) - [Slideshare](#)