



ORCHESTRA[®]
French Fashion for Kids

Grâce à Frequentiel, **Orchestra ne rate plus jamais une vente**

L'enseigne de distribution de vêtements pour enfants gère son stock avec précision pour satisfaire tous ses clients, en ligne comme en magasin

« Pour faciliter ses ventes en ligne et en magasin, Orchestra dispose désormais d'une vue universelle de ses stocks. Nous ne ratons plus d'opportunités de vente, et avons constaté un impact direct sur notre performance financière. »

— **Virginie Llorca**, directrice de la supply chain et de l'organisation d'Orchestra

En résumé

- 560 magasins dans le monde
- Plus de 3 500 références
- 100 nouvelles références chaque semaine

Depuis 1995, Orchestra propose des vêtements pour bébés et enfants qui combinent mode et praticité. La marque gère 560 magasins dans le monde et propose également sa gamme complète de produits via des sites e-commerce dans tous les pays où elle opère. L'enseigne propose plus de 3 500 modèles de vêtements, de chaussures et d'accessoires pour toutes les saisons. Ce sont plus de 100 nouveautés qui arrivent en magasin chaque semaine.

Proposer le bon produit **au bon moment**

Le marché des vêtements pour bébés est en grande partie motivé par la nécessité, et moins par le désir. Les bébés grandissent rapidement et ont régulièrement besoin de nouveaux vêtements. Lorsqu'un point de vente est dans l'incapacité de fournir le bon produit au bon moment, le client n'attend pas et cherche ailleurs.

Or, Orchestra s'est aperçu lors d'un sondage que ses clients se disaient frustrés de ne pas toujours trouver la taille recherchée.

À l'époque, l'entreprise enregistrait manuellement chaque article entrant en magasin sur un ordinateur. La tâche était laborieuse et fastidieuse et dans certains cas, le stock entrant n'était pas vérifié. D'où des divergences entre les stocks informatiques et physiques. Les équipes commerciales ne pouvaient donc pas s'appuyer sur des données fiables pour répondre aux besoins des clients. Résultat : de la frustration et des ventes ratées.

L'entreprise voulait pouvoir vérifier la correspondance entre son stock informatique et son stock physique. Il lui fallait également des données de stock plus fiables pour ses deux initiatives omnicanales : le click-and-collect et la réservation en ligne.

Enjeux

- Disposer de données de stock précises.
- Disposer d'un outil de prise de liste de naissance pour les clients.
- Réduire les tâches fastidieuses et chronophages des équipes.

Solution Frequentiel

- Plateforme logicielle OCTO+.
- Apps mobiles OCTO+ pour faciliter le quotidien des collaborateurs.
- Services Frequentiel experts en retail et, en intégration logicielle.
- Solution Frequentiel d'intégration du matériel mobile et fixe.

Bénéfices

- De nombreuses ventes manquées évitées.
- Du temps pour se concentrer sur l'expérience client et l'augmentation des ventes.

Un stock précis au service des initiatives de vente omnicanale de l'enseigne

À l'issue d'un processus complet et rigoureux de sélection d'un partenaire, Orchestra a choisi la plateforme logicielle OCTO+ de Frequentiel. Les équipes Frequentiel ont rapidement déployé et intégré la solution dans de premiers magasins pilotes. Le déploiement de la solution dans l'ensemble des magasins est désormais en cours.

Dans les magasins qui bénéficient déjà de la solution Frequentiel, Orchestra a rationalisé toutes les opérations de gestion courante des stocks. L'enseigne fournit des données précises sur la disponibilité produit aux vendeurs et peut également vérifier que l'entrepôt envoie la bonne marchandise au bon magasin.

« Pour faciliter ses ventes en ligne et en magasin, Orchestra dispose désormais d'une vue universelle de ses stocks. Nous ne ratons plus d'opportunités de vente, et avons constaté un impact direct de la solution sur notre performance financière », explique Virginie Llorca, directrice de la supply chain et de l'organisation d'Orchestra.

Les données de stock à la pièce sont notamment exploitées par l'application « Liste de naissance » d'Orchestra. Les futurs parents créent un compte et sélectionnent le magasin le plus proche. Ils choisissent ensuite leurs articles et partagent la liste avec leurs proches. Ceux-ci peuvent alors ajouter de l'argent sur la liste de naissance. La commande est préparée en une seule fois, et les parents vont chercher leurs cadeaux de naissance en magasin.

Des clients et des collaborateurs plus satisfaits

Les apps mobiles OCTO+ sont faciles à utiliser pour les équipes opérationnelles. Il suffit de quelques minutes pour les maîtriser, sans formation spécifique. Les collaborateurs magasins peuvent désormais se concentrer sur les ventes.