

# Un fabricant allemand transforme sa relation client-fournisseur B2B

## Les besoins du client

Heidelberg devait élargir ses services B2B et sa branche de biens de consommation.

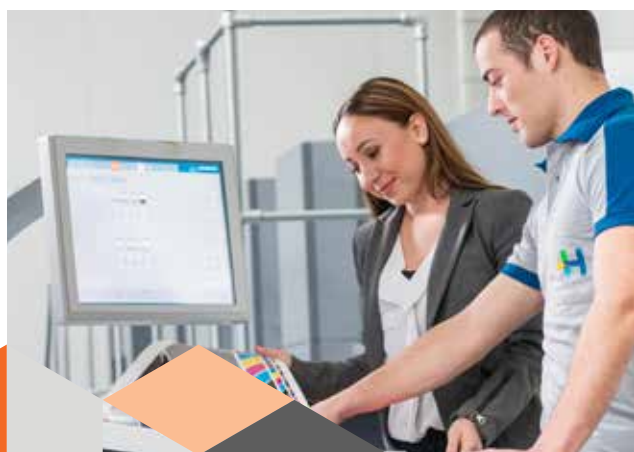
Heidelberger Druckmaschinen AG (Heidelberg) est un fournisseur important et un partenaire fiable dans l'industrie graphique mondiale depuis de nombreuses années. Heidelberg fait progresser la numérisation de l'industrie en fournissant des processus de production intégrés fiables, une optimisation des investissements financiers et un accès transparent à tous les documents nécessaires. L'entreprise a dirigé son portefeuille vers les segments d'activité de l'industrie en pleine croissance : l'équipement, les services et les biens de consommation. Ensembles, ces services et biens de consommation représentent à peu près la moitié des ventes totales du groupe. Bien qu'opérant dans une industrie très traditionnelle, Heidelberg a établi de nouveaux critères de référence dans le monde du B2B avec sa plateforme de commerce électronique primée qui transforme la relation client-fournisseur.

## Ce que Magento a permis de réaliser

Magento a profondément changé la manière de conduire les affaires de Heidelberg.

Créer un site Internet de commerce électronique pour 21 pays, avec un catalogue de produits de plus de 50 000 numéros d'UGS et 47 000 utilisateurs enregistrés était une tâche énorme. Cependant, le partenaire de solutions d'entreprises Inviqa et Magento étaient prêts à relever le défi. Heidelberg devait trouver un partenaire expérimenté en technologie afin de développer un site de B2B multilingue ayant des exigences complexes en matière de services de catalogage de produits et en tarification. La nouvelle plateforme sophistiquée a été intégrée au système de gestion des informations sur les produits (PIM), au système de planification des ressources d'entreprise (PRE), au système de gestion des utilisateurs et à plusieurs prestataires de paiement.

Magento Enterprise Edition a permis aux visiteurs de parcourir les produits sans avoir besoin de s'enregistrer ou de créer un compte, et de payer par facture (pour les titulaires de compte existants) ou par carte de crédit. Ensuite, les clients peuvent désormais suivre l'état de leur livraison en temps réel. C'était quelque chose de nouveau pour ce secteur, de même que pour le B2B. Heidelberg diffuse également de courtes vidéos qui donnent des conseils sur ses produits, ce qui complète sa plateforme de commerce électronique et son contenu intéressant, offrant ainsi de la valeur à ses clients et générant des ventes. Avec la fonctionnalité de gestion de contenu de Magento, les vidéos sont maintenant disponibles sur les pages de détails des produits. En outre, cette fonctionnalité peut être facilement étendue pour diffuser des vidéos hébergées sur YouTube. Par ailleurs, il est possible d'utiliser des vidéos au lieu d'images du dossier du produit au moyen d'une mise en œuvre personnalisée.





« *Magento nous donne des capacités illimitées pour mettre en œuvre un projet de cette ampleur. Il nous offre également la souplesse nécessaire à l'intégration dans notre infrastructure existante.* »

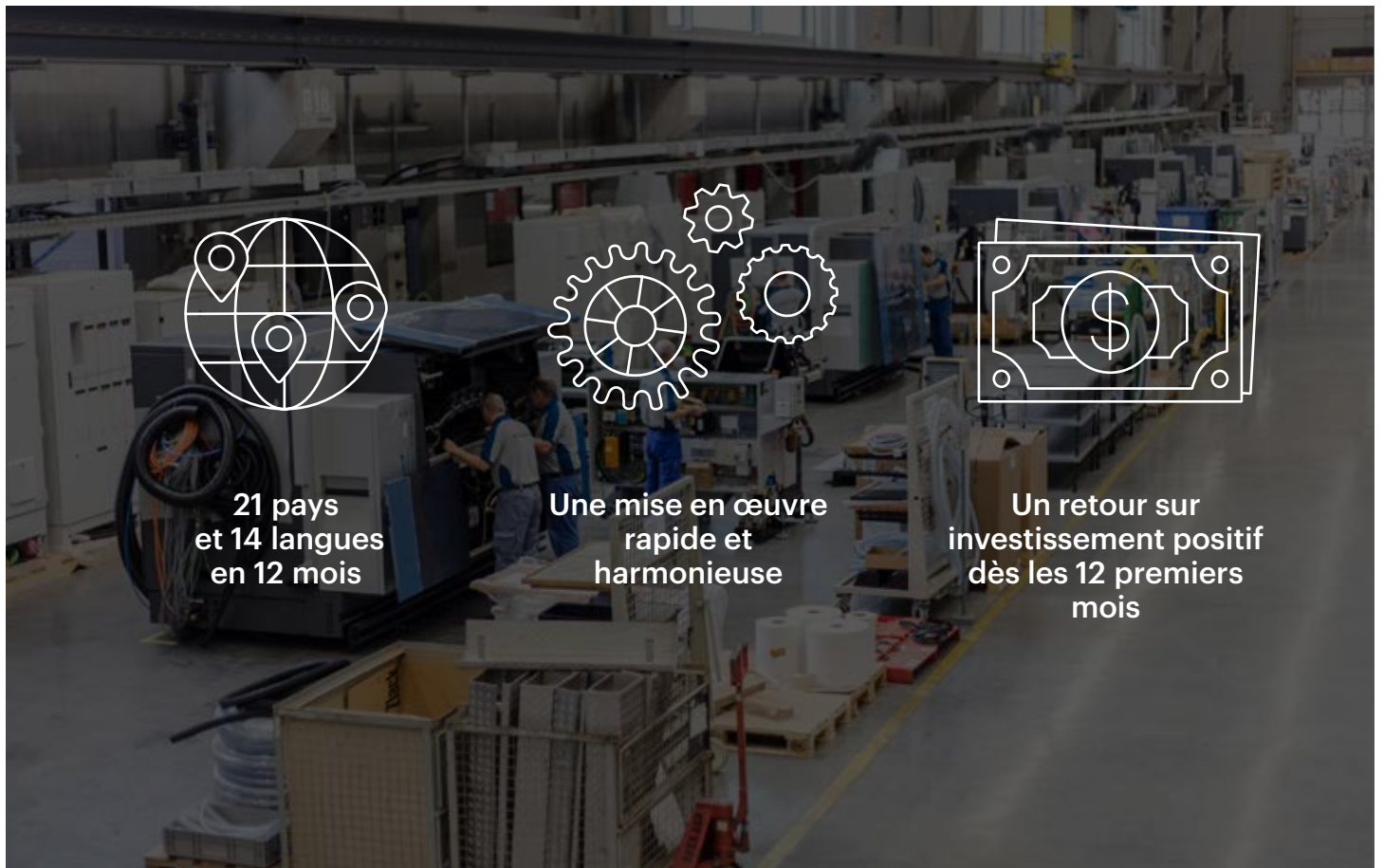
CLAUS-JÜRGEN KROMM

RESPONSABLE DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE, HEIDELBERG

## Succès

Un site taillé pour le commerce.

Le nouveau site de commerce électronique Heidelberg a été lancé dans 21 pays en 12 mois seulement, en avril 2016. Il couvre aujourd'hui un total de 27 pays. La plateforme a offert de nouvelles perspectives pour l'acquisition de clients en introduisant des éléments de B2B dans la conception et la facilité d'utilisation, tout en ne perdant pas de vue la clientèle B2B. En ouvrant ses portes à tous les visiteurs, et pas seulement à ses clients enregistrés, Heidelberg relève les niveaux de qualité des plateformes de commerce électronique B2B. Se concentrer sur l'expérience client, sur une gamme de produits complète et sur la facilité d'utilisation a grandement contribué au progrès vers l'objectif d'atteinte de 50 % des ventes du groupe via cette division commerciale.



21 pays  
et 14 langues  
en 12 mois

Une mise en œuvre  
rapide et  
harmonieuse

Un retour sur  
investissement positif  
dès les 12 premiers  
mois

**Des questions ? Notre équipe de professionnels est là pour vous aider à développer votre activité.**

✉ [inquiries@magento.com](mailto:inquiries@magento.com)

🏠 [magento.com](http://magento.com)

📅 [magento.com/schedule-a-demo](http://magento.com/schedule-a-demo)  
(planifier une démonstration)

📞 1-877-574-5093 (Amérique du Nord)

📞 +353 1800 200567 (Europe et Moyen-Orient)

📞 +52 800 1239537 (Amérique latine et Asie)