

DIATLY

Cas Client

Comment Mars Petcare France s'est-elle lancée dans la vente directe en marketplace grâce à Diatly ?

MARS
Petcare



9

marques présentes
en marketplace

120

références «bundle»
mises en ligne

4

intégrations de
marketplaces en 6 mois

Challenges & Objectifs

Marque iconique, Mars est aujourd'hui un leader mondial de l'alimentaire, avec 40 milliards de dollars de chiffre d'affaires (comptant de nombreuses marques de nourriture pour animaux de compagnie dont Pedigree®, Whiskas®, Cesar®, Sheba®, Catsan®, Perfect Fit® etc.).

Souhaitant s'adapter aux nouveaux modes de consommation, le groupe a fait le pari de la vente directe (BtoC) via les marketplaces. Devenu incontournable, ce canal de vente est désormais le moteur de la croissance e-commerce.

Un changement de paradigme important pour un industriel habitué aux modèles de distribution traditionnels (BtoB).

Véritable défi logistique et commercial (gestion des commandes, de la facturation à la livraison à l'unité, création de nouveaux modèles logistiques, etc.), Mars Petcare France a fait confiance à l'agence Diatly pour mener à bien ce « projet-pilote », hautement stratégique.

« *Ayant une expertise globale de bout en bout, Diatly était la seule à pouvoir répondre aux besoins du groupe.* »

— Alexandra Berthet
Resp. Développement Service Clients
Mars Petcare

Solutions

« *Nous nous sommes beaucoup questionnés en interne avant de nous lancer : Notre vocation est-elle d'aller livrer le client final ? Nos systèmes logistiques actuels sont-ils suffisamment agiles pour gérer les ventes unitaires ? Comment assurer le service après-vente ?* »

Après avoir effectué un audit interne, Mars Petcare s'est tourné vers l'agence Diatly pour être accompagné tant sur le plan stratégique qu'opérationnel.

1. Définir une stratégie marketplace sur-mesure

S'appuyant sur l'expertise de l'agence Diatly, Mars Petcare France a réussi à définir et évaluer l'ensemble des risques et besoins inhérents au lancement de ce projet : temps, ressources, processus, équipes internes et prestataires externes.

L'un des premiers défis a consisté au paramétrage de l'ERP SAP. Jusque-là adapté à une gestion « grands comptes », le groupe a dû revoir ses modèles de ventes, pour intégrer de nouveaux flux.

« *L'outil SAP est très complexe. Il nous a fallu définir et vérifier les points de faisabilité induits par le projet, en accord avec les possibilités techniques actuelles. La vente directe a été un véritable défi. Nous sommes passés d'une gestion de palettes à la vente de produits à l'unité.* »

« Agile, experte et toujours force de proposition, Diatly a été essentielle pour développer nos plans d'affaires. L'agence nous aide au jour le jour à consolider nos flux, nos ventes et nos données. »

— Henri Harfouche
Supply Chain Director
Mars Petcare

2. Une gestion des flux logistiques et des ventes en ligne 100% externalisée

Pour mener à bien la gestion opérationnelle, Mars Petcare France a fait appel à deux partenaires stratégiques : FM Logistic et Diatly, tous deux parfaitement intégrés à la marque et l'un à l'autre.

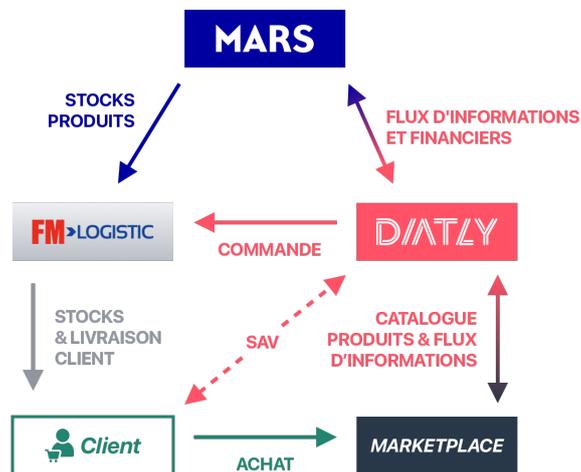
Le premier assure la gestion physique des flux logistiques (du stockage des produits à la livraison du client final). Le second assure la gestion des flux de données produits et des ventes.

La centralisation, le retraitement et la multidiffusion de milliers de données produits ont été fondamentaux à la réussite de ce projet. En s'appuyant sur la technique et la grande expertise de Diatly, Mars Petcare France a pu rapidement déployer ses offres en marketplace.

La vente directe implique également le suivi et la gestion de la relation client. Jusque-là habitué aux modèles de distribution BtoB, le groupe Mars Petcare France n'était pas suffisamment structuré pour y faire face.

Ainsi, ces opérations ont été confiées à l'agence Diatly, qui assure au quotidien la gestion des retours produits et le service après-vente (appels et emails entrants).

S'adaptant parfaitement aux processus, aux exigences de qualité et aux systèmes d'information de la marque, Diatly a permis de tenir les délais et d'intégrer la marketplace Cdiscount dans un contexte de crise sanitaire complexe et incertain.



(Schéma des flux physiques et d'informations)

3. Garantir à Mars Petcare France la viabilité économique du modèle de vente BtoC

Pour perdurer, ce « projet-pilote » devait répondre à un critère fondamental : la viabilité. En effet, les offres devaient être parfaitement équilibrées pour garantir un panier moyen de commandes suffisamment élevé, assurant de ce fait une rentabilité nette positive.

Grâce à l'accompagnement de Diatly, il a été possible de créer de nouveaux catalogues produits, 100% adaptés à la vente à l'unité (par lots). Mais également de les personnaliser selon les plateformes sélectionnées.

En s'appuyant sur l'expertise de l'agence Diatly et sur son suivi régulier, Mars Petcare France a pu rapidement intégrer de nouvelles marketplaces, Ebay et Rakuten, tout en optimisant sa présence sur Cdiscount.

L'intégration progressive de nouvelles plateformes a permis au groupe de proposer une offre complémentaire à celle déjà présente en magasin, adaptée à des consommateurs jusque-là non adressés.

EXEMPLE DE BUNDLE SUR CDISCOUNT

Les deux principaux objectifs pour Mars Petcare France avec l'intégration de ces bundles :

- Augmenter le montant du panier moyen pour optimiser les coûts logistiques associés
- Proposer une offre consommateur différenciante de celle disponible à travers les autres canaux

Titre adapté au lot

Vendu par Mars Petcare

Quantité bien mise en avant

6x

Quantité bien mise en avant

Titre adapté au lot

Vendu par Mars Petcare

Quantité bien mise en avant

6x

12x 85g

SHEBA Mini Filets 72 Sachets fraîcheur coffret mix sauce pour chat 85g (6x)

Vendu et expédié par Mars Petcare

En Stock !

Les points forts :

- Taille de l'animal : Petit, Moyen, Grand
- Age de l'animal : Adulte, Junior, Senior
- Ingrédients : Aux Poissons Blancs : viandes et sous-produits animaux (40%, dont 94% naturels*), poissons et sous-p

Livraison à Paris :

- Livré gratuitement à partir du 02/11 en choisissant la livraison express lors du passage de commande
- Livraison Gratuite (1)
- Vendeur basé à SAINT DENIS DE L HOTEL (45)

Profitez des avantages de notre carte Cdiscount :

- 30% de remise supplémentaire en souscrivant
- Réglez en 3, 5 ou 10 fois

Retrouvez également ce produit sur CdiscountPro

Sur la marketplace, la fiche produit de type «bundle» apparaîtra comme un produit standard aux yeux du client.

Chaque attribut a été adapté au lot : titre, description, prix, photos etc.

Lors de la commande, Diatly (via sa technologie) transformera le lot en une quantité adaptée pour le logisticien.

Le client recevra sa commande dans les délais habituels.

Résultats

Avec l'aide de Diatly, Mars Petcare France a réussi le pari de diversifier ses circuits de distribution en se lançant sur les principales marketplaces de l'hexagone.

Validant ce nouveau canal de distribution, la marque est aujourd'hui en mesure d'étendre ses ventes à de nouvelles marketplaces et à une échelle internationale.

« *C'est un exercice d'équilibriste permanent pour, d'une part, avoir l'agilité nécessaire pour démarrer au plus vite, et d'autre part, avoir une vision long terme, permettant de déployer des développements réapplicables.* »

— Henri Harfouche,
Supply Chain Director, MarsPetcare