



B&Q

B&Q réinvente la façon dont les clients entreprennent des projets de conception dans leur maison

2020



B&Q réinvente la façon dont les clients entreprennent ...

Alors que la vente omni-canal est devenue classique, le détaillant de bricolage et d'amélioration du logement B&Q souhaitait transformer sa façon de travailler avec les clients sur les projets de design d'intérieur. Avec des rapports estimant que 71 % des clients font des recherches en ligne avant d'entrer dans le magasin, B&Q a cherché des solutions de conception en ligne qui pourraient offrir une manière complètement différente de travailler avec les clients et d'optimiser les processus d'affaires, améliorant ainsi l'efficacité et la rentabilité.

B&Q souhaitait révolutionner la manière dont l'entreprise travaillait avec les clients sur leurs projets de design d'intérieur et s'est tournée vers son partenaire de longue date, 2020. À ce moment-là, 2020 développait une toute nouvelle solution collaborative d'organisation de l'espace basée sur le cloud, 2020 Ideal Spaces. Cette solution met en relation le client et le détaillant en leur permettant de collaborer sur l'organisation de leur projet de design d'intérieur.

... des projets de conception dans leur maison !

Alan Barnes, responsable du développement, explique que 2020 a été retenu comme fournisseur de choix car leur solution était la mieux adaptée à ce qu'ils recherchaient. « Nous voulions utiliser la technologie émergente du cloud. Bien que 2020 soit notre fournisseur de logiciels officiel, nous avons effectué un processus d'évaluation avec plusieurs fournisseurs et produits. Aucun d'eux ne correspondait réellement à ce que nous voulions alors que 2020 possédait la proposition la plus fiable : 2020 Ideal Spaces. »





Un tremplin vers le succès

B&Q a travaillé étroitement avec 2020 pour développer B&Q Spaces, qui a d'abord offert aux employés de B&Q la possibilité de concevoir rapidement une pièce grâce à sa fonction glisser-déposer à partir des produits du catalogue B&Q. Une fois le design créé, un total cumulé du coût global est affiché afin que le client ait une estimation et puisse rester dans son budget. Les employés étaient impressionnés par l'outil et ont trouvé qu'il améliorerait leur efficacité à aider les clients.

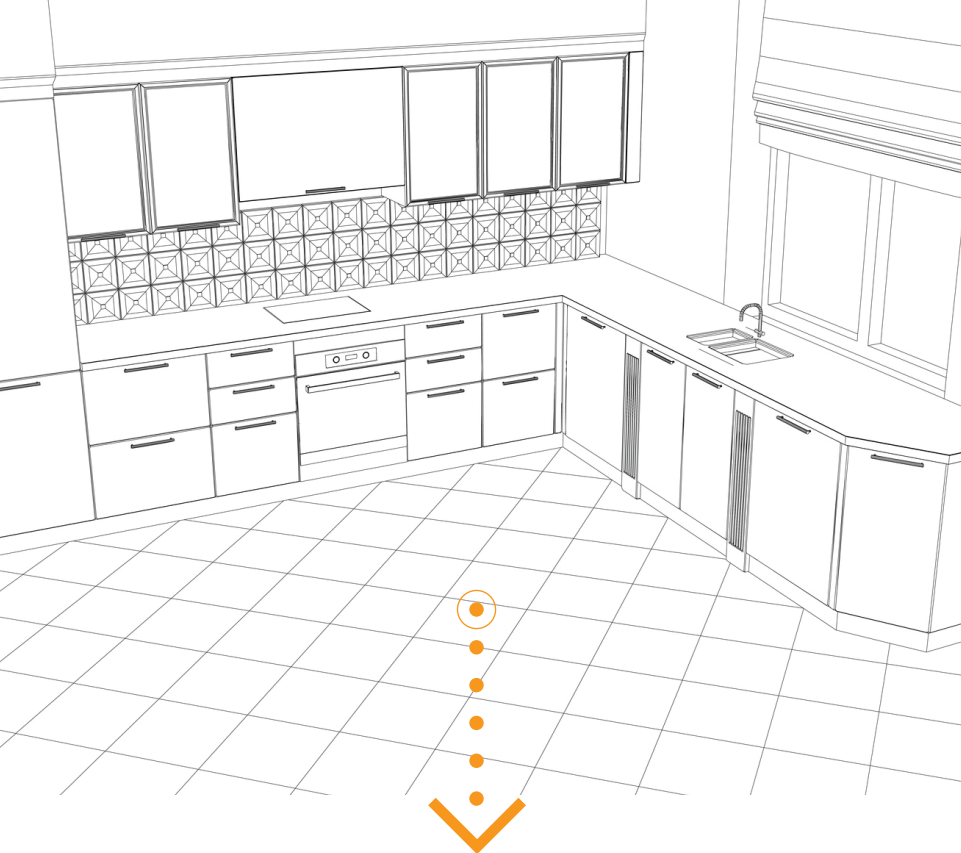
En 2014, B&Q commença sa première phase de mise en œuvre de B&Q Spaces dans 360 magasins, qui s'est révélée être un succès ; elle a également permis au magasin d'augmenter ses revenus et d'améliorer le délai pour un client avant d'avoir son design final. Les clients peuvent désormais bénéficier du déploiement en ligne total de B&Q Spaces. Une fois le design initial créé en magasin, le client peut chercher de l'inspiration en ligne confortablement installé chez lui, et faire des modifications à partir de la plateforme facile à utiliser.

Satisfaction client

Selon Alan, la fonctionnalité principale qui a modifié le commerce du détaillant est le principe de collaboration. « La collaboration avec le client est le changement principal, car il donne vraiment au client le choix du design. Bien sûr, nous avons toujours des conseillers en design qui peuvent vous aider et vous guider au cours de la création, mais nous voulons réellement offrir une expérience collaborative et consultative au client. Nous voulons qu'ils se sentent responsables de ce processus plutôt que de laisser un expert leur dicter ce qu'ils devraient avoir. Le rôle de l'expert, c'est les guider à travers le processus de création pour s'assurer que ce qu'ils font respectent les réglementations en vigueur et que la conception corresponde au mieux aux besoins du client. »



Alan Barnes, Manager Développement et Change chez B&Q



“La collaboration en ligne est la

B&Q Spaces bénéficie aussi bien à l'expérience client qu'au personnel B&Q. « Avant de lancer B&Q Spaces, le parcours des clients se faisait essentiellement en magasin », explique Alan. « Un client entrait dans le magasin, se faisait concevoir une pièce, puis partait. Chaque fois qu'il souhaitait des modifications, il devait alors revenir au magasin et prendre rendez-vous. Par conséquent, les répétitions qu'il expérimentait n'étaient pas vraiment tournées vers le client. L'un des principaux objectifs de tout cela était de faire participer le client au parcours, et lui donner la possibilité de faire ce parcours avec B&Q à ses côtés pour guider le projet plutôt que le contrôler. C'est pourquoi la possibilité d'avoir un projet géré par deux personnes - l'un du point de vue du client, et l'autre de B&Q - était primordiale. »

Et c'est notre capacité à revoir constamment le parcours du client qui a été le plus gros avantage, toujours selon Alan.

clé du succès de B&Q Spaces.”

« Les outils que nous avons avant nous enfermaient dans une seule approche. Ce que B&Q Spaces peut offrir, c’est donner un réel contrôle au client. Ainsi, si le client veut entièrement contrôler la conception de sa cuisine, c’est possible, mais s’il a besoin de notre aide ou qu’il souhaite que nous nous chargions entièrement de la conception, c’est possible aussi. Auparavant, il n’existait qu’une seule possibilité : nous faisons tout pour eux. De plus, nous avons réduit le temps passé en magasin par le client de manière considérable. Auparavant, concevoir une cuisine durait deux heures, assis à un bureau, tandis que maintenant, cela peut prendre seulement 20 minutes. Ils peuvent ensuite rentrer chez eux et modifier le design à leur convenance dans le confort de leur salon. »

« Une fois que le client est satisfait des modifications, nous récupérons les modifications de design en ligne. S’il a des questions, il peut les poser en ligne, et nous lui répondrons en ligne également. C’est précisément cette collaboration en ligne qui est la clé du succès de B&Q Spaces, car le client n’a plus besoin de nous appeler ou de venir en magasin. »



Take your kitchen from inspiration to installation



Great
price



Built
to last



Design
& fit

Changer notre façon de faire

Le lancement de B&Q Spaces a également eu un impact important sur les processus et les systèmes commerciaux de B&Q en ce qui concerne la conception, la vente et l'installation de cuisines, salles de bains et chambres. « Nous avons de nombreuses interfaces de programmation qui viennent de B&Q Spaces », explique Alan. « B&Q Spaces est effectivement le début de notre parcours de conception d'une cuisine. Nous téléchargeons l'estimation depuis le design B&Q Spaces vers notre système de gestion de commandes, et nous

utilisons également les designs pour la division de notre installation. De plus, il est utilisé pour réaliser des enquêtes, donc il est lié à notre système GRC. »

Depuis le lancement de B&Q Spaces dans les 295 magasins à travers le Royaume-Uni et l'Irlande, l'entreprise a augmenté ses revenus et amélioré de manière considérable le délai pour que le client obtienne la conception et l'installation qu'il a choisies.



« B&Q Spaces nous a permis de focaliser le processus de design d'intérieur sur le client en se concentrant sur ses besoins et en accélérant le processus. Cela a offert à nos clients une meilleure expérience globale. Cela nous a également permis d'améliorer nos processus commerciaux. Par conséquent, nous avons constaté une augmentation de revenus et, mieux encore, reçu de très bons retours clients », conclut Alan.

2020 Ideal Spaces

La solution B&Q Spaces est développée sur la plateforme 2020 Ideal Spaces, qui relie les clients aux détaillants grâce à un outil en ligne qui leur permet de dessiner et d'acheter leur prochain projet de design d'intérieur. Créer les projets de design de ses rêves devient alors une expérience facile et divertissante pour le client. La solution possède tous les éléments pour aider un client à visualiser sa pièce. Il reste en contact avec son designer et suit la progression en 3D. Le client peut également faire des copies de son design et voir immédiatement l'impact visuel et les ajustements de tarif. Lorsqu'il est prêt à commander sa nouvelle cuisine, salle de bains ou chambre, tout est stocké numériquement afin que le personnel du magasin puisse s'en charger. 2020 Ideal Spaces est un outil de collaboration sur des projets de conception aussi bien pour le personnel du détaillant que pour les clients, et il les aide à obtenir le design parfait plus facilement et plus rapidement.

2020spaces.com/fr/idealspaces