Optimiser la Gestion des Données Techniques :

Un impératif pour les distributeurs

Par Jean-Pierre Crozemarie - Technical Data Manager

A PROPOS DE MOI

L'Art de Gérer les Données Techniques

Fort d'une expérience professionnelle de plus de 20 ans au sein d'un distributeur international de renom, j'ai acquis une expertise approfondie dans le domaine de la gestion des données techniques.

Mon parcours diversifié inclut des postes de directeur technique, chef de produit et également une période en tant que gérant de site e-commerce.

Tout au long de ma carrière, j'ai pu perfectionner mes compétences en matière de stratégies commerciales et de satisfaction client.

Actuellement, responsable des données techniques, je suis investi dans le développement et la mise en œuvre de processus efficaces visant à garantir l'intégrité et la cohérence des informations liées aux produits tout au long de leur cycle de vie.
Mon engagement envers l'excellence et ma passion pour l'innovation et la technologie guident ma contribution continue au succès et à la croissance de l'entreprise.

JEAN-PIERRE CROZEMARIE - TECHNICAL DATA MANAGER

Contents

Pourquoi Optimiser la Gestion des Données Techniques	4
La complexité des données techniques	5
Impact sur l'expérience client	6
Importance de l'automatisation	8
Conclusion: Vers l'Excellence Opérationnelle	9

CHAPTER ONE

Pourquoi Optimiser la Gestion des Données Techniques

Introduction:

À l'ère numérique en constante évolution, une gestion efficace des données techniques s'affirme comme un pilier essentiel pour les distributeurs qui cherchent à offrir une expérience client sans faille.

Alors que certains pourraient croire que le travail sur les **données techniques** se résume à les collecter et les intégrer dans une base de données, la réalité est bien différente!

Tout comme les données utilisateurs ou les données financières, la gestion des données techniques va bien au-delà de la simple collecte, car ces informations sont sujettes à des variations tout au long de leur cycle de vie.
Ce cycle de vie, etant étroitement lié à celui des produits qu'elles caractérisent, les données techniques doivent être analysés régulierement et maintenues à jour, avant, pendant et après la comercialisation des produits.

Explorez avec moi, le processus complexe de collecte, de standardisation et d'utilisation de ces données techniques, un processus crucial dans le paysage actuel de la distribution.

La Complexité des Données Techniques

Commençons par examiner la complexité des données techniques en définissant, les différents types de données qui peuvent être associées à un produit.

Prenons comme exemple un produit simple comme une ampoule LED qu'on peut trouver en ventes en magasin traditionnel ou en e-commerce, chez des distributeurs généralistes et/ou spécialisés.

Les premières données techniques cruciales sont celles qui permettent de caractériser le produit.
C'est le cas de la tension d'utilisation, la puissance, le type de culot, l'intensité lumineuse, la température de couleur et bien d'autres informations considérées comme primordiales, car elles informent directement le client et lui permettent de choisir son produit.

Cependant, il est tout aussi essentiel de prendre en compte des données telles que les dimensions du produit, le poids, les dimensions de l'emballage, la durée de garantie, la conformité aux normes, les matériaux constitutifs, etc.
Car ces données sont indispensable au distributeur pour la gestion de son activité.

Enfin, ne négligeons pas un troisième types de données qui n'est pas forcement une caracteristique technique mais qui reste une donnée directement liées aux produits, comme par exemple l'image du produit, une brève description, éventuellement une traduction si le produit est vendu dans differents pays, une catégorie pour classifier le produit et bien plus encore.

À travers cet exemple simple, la diversité et la multitude de données techniques nécessaires pour chaque produit deviennent évidentes.

Il est ainsi facile d'imaginer que plus la gamme de produits est vaste et diversifiée, plus le volume de données techniques à considérer est important.

Impact sur l'Expérience Client

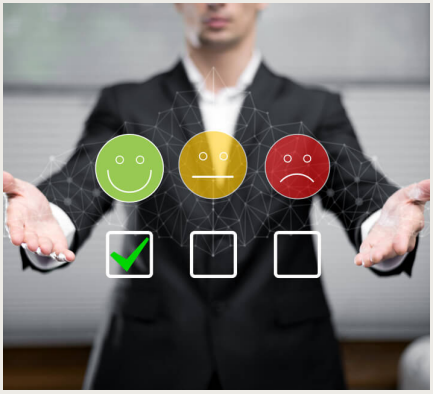
Intéressons-nous ensuite à l'usage de ces données, pour comprendre comment une gestion efficace des données techniques influence directement l'expérience client.

Les premières ont une importance capitale, car c'est généralement elles qui permettent au client de faire son choix ou de comparer les produits entre eux.
Elles peuvent faire partie d'un filtre de sélection ou d'un système de recherche paramétrique.

Par exemple, si le client veut voir toutes les ampoules qui ont un culot à visser, ou toutes les piles AAA.

Les étapes clés pour gérer ce type de données sont :

- Définir pour chaque catégorie de produits une liste de données techniques considérées comme OBLIGATOIRES à collecter.
- Avoir un système de contrôle qui s'assure de la présence de ces données avant la mise en vente du produit.
- Avoir un système pour standardiser les données car certains fournisseurs peuvent fournir des données similaires mais exprimées dans des unités différentes (*par exemple, certains fabricants vont fournir les dimensions de leur produit en cm alors que d'autres préfèrent utiliser des millimètres*)
- Avoir des systèmes d'analyse pour s'assurer que les données restent cohérentes durant tout leur cycle de vie



Les secondes ne sont pas toutes obligatoires du point de vue client lorsqu'il s'agit d'information additionnelle sur le produit, mais elles sont très importantes du point de vue de l'entreprise, par exemple pour tout ce qui concerne les aspects logistiques.
Les dimensions de l'emballage permettent de connaître la place occupée dans les entrepôts, le poids peut servir pour estimer les coûts liés au transport, les données concernant les normes permettent de s'assurer que l'entreprise reste en conformité avec les différentes législations applicables dans tous les pays où elle vend etc...
Les étapes clés pour gérer ces données "secondaires" sont donc en tout point similaires aux données principales.

En créant une connexion directe entre l'efficacité interne et la satisfaction du client.

Enfin, il ne faut pas négliger les données de la troisième catégorie précedement cités car elles peuvent aussi être amenées à évoluer au fil du temps. Pour s'adapter aux besoin des different acteurs

Impact du chef de produit

Par exemple, si le responsable d'une famille de produit décide de changer l'organisation de ses familles pour ajouter ou supprimer des catégories. (Ex: une catégorie "Piles et batteries" qui serait partagée en une catégorie "piles" et une catégorie "batteries" car le nombre de produits devient trop important)
Cette modification doit être mise à jour sur l'ensemble des produits.

Impact du marketing

Si le département marketing décide d'une opération promotionnelle sur un produit, l'image ou le texte descriptif peut changer durant la période de l'opération, il est donc important que les traductions reflètent ces changements dans tous les pays où l'opération est valide.

Puis que les données soient remises dans leur état initial à la fin de la promotion. C'est le cas, par exemple, pour les opérations marketing du type un produit acheté permet d'avoir un avantage (une option gratuite, une quantité de produit offerte, etc.)

.

Toutes ces interactions ont inévitablement un impact direct sur la gestion des données techniques associées au produit en promotion.

CHAPTER TWO

Importance de l'Automatisation

Focalisons-nous sur l'importance de l'automatisation au cœur de cette gestion.

Un distributeur vendant des milliers voire des millions de produits à travers le monde doit gérer une quantité considérable de données techniques.

Heureusement, des outils modernes basé notamment sur l'intelligence artificielle et des techniques de machine Learning peuvent grandement simplifier les taches de collecte, de standardisation, de contrôle et d'analyse de toutes ces données.
Assurant ainsi une cohérence et une fiabilité constantes sur l'ensemble des données techniques.

Par exemple:

- La collecte automatisée des données à partir d'informations mise à disposition par les fournisseurs, peut se faire en utilisant des API.
- Des unités de mesure différentes ou des valeurs non cohérentes, peuvent être détecter et corriger grâce à des algorithmes de vérifications capables d'analyser et de normaliser les informations de manière cohérente.
- Des systèmes automatisés peuvent être mis en place pour vérifier la présence ou l'absence des données, lorsque ces données sont identifié comme étant utilisée par les filtres de recherche paramétriques.
- Des algorithmes de classification automatiques peuvent être utilisé pour associer automatiquement les produits aux différentes catégories de produits.

En somme, l'analyse des données techniques passe généralement par différentes solutions automatisées pour détecter les tendances, les corrélations et les anomalies, offrant ainsi aux distributeurs des informations précieuses pour une gestion efficace de ses données techniques.
L'automatisation offre non seulement une rationalisation des processus, mais également une amélioration significative de l'efficacité opérationnelle, permettant ainsi aux entreprises de rester compétitives dans un environnement de plus en plus complexe.

CONCLUSION

Vers l'Excellence Opérationnelle

Nous venons de mettre en lumière que le volume considérable et la diversité des données, ainsi que leur potentialité à varier à différents moments, exigent une gestion efficiente de l'intégralité des données techniques liées à un produit tout au long de son cycle de vie.

Ces données techniques constituent l'un des piliers fondamentaux sous-tendant à la fois une relation solide entre le distributeur et le client et une gestion logistique efficiente.

L'automatisation et l'analyse des données se positionnent comme des catalyseurs majeurs, améliorant de manière significative l'efficacité opérationnelle.
Cette approche garantit que les données respectent en permanence les règles préalablement définies pour chaque produit, contribuant ainsi à maintenir une qualité constante dans la communication et l'offre logistique.

Ainsi, les distributeurs aspirant à fournir des informations fiables et à offrir une expérience de qualité à leurs clients se doivent d'accorder une attention particulière à la mise en place d'une gestion des données techniques efficiente associée à leurs produits.

C'est à travers cette approche proactive que les distributeurs pourront non seulement répondre aux attentes de leurs clients, mais également rester compétitifs dans un environnement dynamique et en constante évolution.

CROZEMARIE JEAN-PIERRE