

Sonepar déploie une transformation numérique majeure avec les solutions de Microsoft, Publicis Sapient et Hitachi Solutions

Paris, 18 avril 2023 – Sonepar, leader incontesté dans la distribution de matériel électrique, de systèmes et de services aux professionnels, annonce avoir choisi Microsoft, Publicis Sapient et Hitachi Solutions pour l'aider à conduire sa transformation numérique de manière durable.

Au cours des cinq prochaines années, Sonepar va investir plus d'un milliard d'euros dans sa transformation numérique pour une expérience client personnalisée, facilitant la recherche et l'achat de produits quels que soit le moment et le mode d'interaction souhaité. Dans le même temps, Sonepar promeut l'exemplarité en matière de développement durable et veut offrir la meilleure expérience possible à ses 44 000 collaborateurs, répartis dans 40 pays.

Dans le monde des affaires, la révolution numérique continue de s'accélérer et les nouvelles technologies offrent un flux constant de nouvelles opportunités. Sonepar exploite ce potentiel pour mener à bien la transformation numérique du Groupe, repensant l'activité pour devenir une entreprise digitale. Sonepar a décidé d'exploiter les technologies qui peuvent à la fois transformer les processus commerciaux, la culture et l'expérience client.

« Sonepar transforme les relations entre ses clients et ses collaborateurs, à la fois numérique et physique, instaurant à travers sa plateforme omnicanale un dialogue constant, visant l'excellence de la commande à la livraison. Sonepar y parviendra via Spark, une plateforme omnicanale synchronisée, alimentée par Microsoft Azure et Dynamics 365. Sonepar s'associe à Microsoft, Publicis Sapient et Hitachi Solutions », commente Jérémie Profeta, Chief Transformation Officer de Sonepar. La plateforme est conçue pour simplifier la vie de ses clients et de ses collaborateurs, en fluidifiant les interactions et les relations commerciales, en facilitant les achats, les retours et les financements, le tout en offrant les meilleurs processus digitalisés, quel que soit le mode d'interaction souhaité : site internet, téléphone, application mobile, agence, échanges de fichiers.

Cette collaboration soutient l'ambitieux programme de développement durable de Sonepar, dont les objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre ont été validés par l'initiative Science Based Targets (SBTi).

L'ambition de Sonepar est de devenir le premier distributeur de matériel électrique B-

to-B au monde à offrir une expérience omnicanale à tous ses clients. Plutôt que de se concentrer sur un seul canal de distribution, Sonepar met en place une expérience fluide et identique sur tous ses canaux – redonnant ainsi le pouvoir au client.

Sonepar a créé la Digital Factory en partenariat avec Publicis Sapient, le pôle de transformation numérique du groupe Publicis, avec 20 000 personnes et plus de 50 bureaux dans le monde. Aujourd'hui, cette équipe commune compte plus de 250 ingénieurs de 15 nationalités qui forment une seule équipe et parlent d'une même voix.

« Nous sommes ravis que Publicis Sapient se soit engagé dans un partenariat à long terme avec Sonepar pour accompagner leur transformation digitale. Nous sommes convaincus que cet engagement change la donne pour le secteur, et permettra à Sonepar d'accroître la satisfaction de ses collaborateurs et de ses clients, encourageant ainsi la croissance du Groupe », a déclaré Lise Malbernard, Présidente de Publicis Sapient France.

« Microsoft est fier d'accompagner Sonepar dans son parcours de transformation numérique par l'engagement omnicanal. Grâce aux fonctionnalités de pointe de Dynamics 365 en matière d'expérience client, et ce dans les domaines de la vente, du marketing et du service client, nous aidons Sonepar à révolutionner tant leur engagement collaborateur que leur engagement client », a déclaré Emily He, Vice-Présidente Corporate de Microsoft Business Applications & Platform.

Steven French, Directeur Général d'Hitachi Solutions Europe, commente : *« Les valeurs fondamentales de Sonepar et de la plateforme omnicanale Spark, notamment en matière de développement durable et d'excellence commerciale visionnaire, correspondent parfaitement à celles du groupe Hitachi. Notre équipe basée à Paris, soutenue par notre partenariat mondial de longue date avec Microsoft, est honorée de mettre en œuvre une plateforme mondiale de premier ordre pour soutenir la stratégie de Sonepar en matière d'expérience client et collaborateur ».*

Les transactions des clients et des équipes de toutes les régions du monde qui utiliseront Spark enrichiront la plateforme de données du Groupe : le Datalake. Cette plateforme permettra de modéliser les tendances, les comportements et les facteurs de motivation des clients. Par ailleurs, les données disponibles dans le Datalake permettront, entre autres, d'accompagner l'automatisation et l'optimisation des opérations logistiques telles que la gestion des stocks et la livraison des produits.

À propos de Sonepar

Sonepar est un groupe familial indépendant, leader mondial de la distribution aux professionnels de matériel électrique, solutions et services associés. Grâce à la densité de son réseau d'enseignes de distribution opérant dans 40 pays, le Groupe conduit une ambitieuse transformation pour devenir le premier distributeur de matériel électrique au monde à proposer à tous ses clients une expérience

omnicanalement entièrement numérisée et synchronisée. Fort des compétences et de la passion de ses 44 000 collaborateurs, Sonepar a réalisé un chiffre d'affaires de 32,4 milliards d'euros en 2022. Le groupe Sonepar met tout en œuvre pour faciliter la vie de ses clients, en agence, en visite sur le terrain, par téléphone ou via un site Internet – quel que soit le mode d'interaction souhaité. www.sonepar.com