

« Quand fidélisation et satisfaction client rime avec disponibilité de la pièce »

bilstein group fait évoluer son Webshop

« La disponibilité des pièces passe par une bonne identification et un accès à tout moment aux bases de données » tels est le leitmotiv de bilstein group depuis le lancement de son premier site e-commerce il y a près de 10 ans. Aujourd'hui pour aller encore plus loin et répondre aux attentes de ses clients distributeurs, bilstein group fait évoluer son Webshop, pour non seulement les aider à trouver la bonne pièce parmi de plus en plus de références, mais aussi et surtout pour leur permettre d'accéder directement via leur espace client à toutes les informations dont ils ont besoin pour gérer achat et suivi de commande.

Le nouveau Webshop de bilstein group évolue vers un véritable outil de gestion. Le distributeur peut accéder à l'identification et à la commande des 47 000 références de l'offre bilstein group selon ses conditions mais grâce à l'interface SAP, il peut également consulter en toute sécurité ses factures, bons de livraison, bons de garantie,...

« Nos clients distributeurs ont des attentes de plus en plus fortes concernant les outils d'identification et de commande en ligne pour satisfaire leur clients réparateurs » explique Arnaud Pénot, Responsable Marketing et Administration des Ventes France de bilstein group. *« Pour preuve, les commandes via notre Webshop représentent 70 % de nos commandes en J+1. Mais ils souhaitent également via le même outil accéder à l'intégralité des documents leurs permettant de gérer et de suivre leurs commandes. C'est pourquoi, nous avons souhaité aller plus loin en repensant notre Webshop comme un outil de gestion central interfacé avec SAP ».*

Après s'être connecté à son compte avec ses identifiants via l'adresse <https://shop.bilsteingroup.com>, le distributeur sélectionne la rubrique Car Division ou Truck Division et peut ainsi :

- Accéder à l'identification des pièces dont il a besoin : recherche par référence febi, Blue Print, Swag ou autre, ainsi que par référence OE
- Consulter en temps réel les stocks en France ainsi que les disponibilités
- Afficher son prix d'achat suivant ses conditions commerciales ainsi que le prix de revente conseillé

Une fois la pièce identifiée, le distributeur peut l'ajouter directement à son panier en cliquant sur l'icône panier. Il peut à tout moment supprimer une pièce, en modifier la quantité puis valider son panier qui se transforme automatiquement en commande. Le client peut à ce stade en vérifier le contenu (références, quantité, disponibilité) ainsi que ses données personnelles (adresse de livraison, date d'expédition). Il peut ensuite consulter sur son espace client ses bons de livraison, ses bons de garantie et ses factures.

« La bonne identification d'une pièce ainsi que le suivi de sa gestion commerciale ont un impact très important pour le distributeur. S'il a accès rapidement à toutes les informations dont il a besoin via un outil, il y revient et de fait cet outil devient pour lui référence » poursuit Arnaud Pénot. *« Le nouveau Webshop s'inscrit pleinement dans cette stratégie et nous permet d'offrir à nos clients une qualité de service des plus élevées ».*

Ainsi, bilstein group offre aux distributeurs un dispositif de commande et de livraison adapté à l'urgence de leur approvisionnement :

- TecCom pour les commandes de stocks, livrées en J+5 directement du nouveau centre logistique d'Aubergenville
- Le Webshop pour les commandes de dépannage, livrées en J+1 sur toute la France
- Les relais régionaux, pour les commandes urgentes, livrées en H+4