



# La recette du succès de Thrifty Foods en matière de commerce

## L'épicerie novatrice en ligne et en magasin



Thrifty Foods (une bannière de Sobeys Inc.) fait le bonheur des gastronomes sur la Côte Ouest du Canada depuis 1977 et est parmi les premières à avoir établi une épicerie en ligne dès 2004. Il s'agit du plus important employeur du secteur privé et de la plus grande chaîne d'épicerie sur l'île de Vancouver, où elle compte 25 magasins.

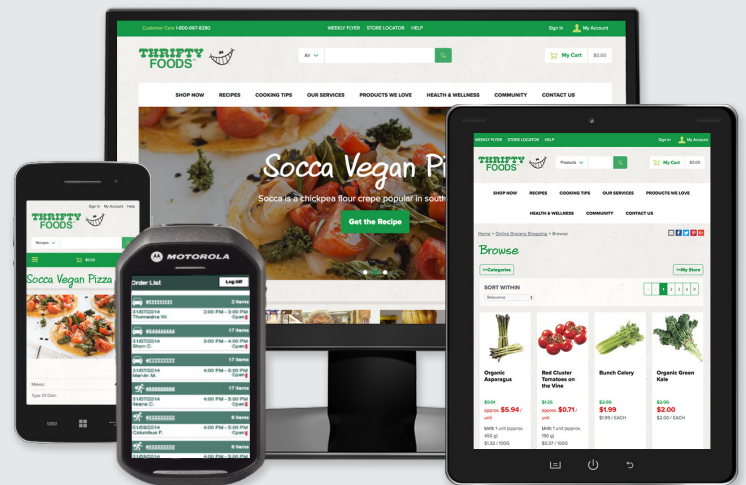
Tout comme l'ensemble des bannières de Sobeys, la deuxième plus grande chaîne d'épiceries à l'échelle nationale, Thrifty Foods s'est engagée à accorder la priorité à sa clientèle. Mais sa présence en ligne avait besoin d'une cure de rajeunissement, et sa plateforme de commerce désuète nuisait à sa capacité concurrentielle. Heureusement, elle a pu tirer parti de l'investissement de Sobeys dans une solution de commerce électronique unifiée et nationale, fondée sur Orchestra Commerce Cloud.



« Nous avons besoin d'une solution de commerce capable d'unifier le déroulement des commandes, de la caisse au traitement, que ce soit en ligne, à partir du centre d'appels ou en magasin, et Orchestra Commerce Cloud offre toutes ces capacités. En plus des clients qui profitent d'un parcours de magasinage homogène et de livraisons à temps, nos employés en magasin disposent des outils dont ils ont besoin pour optimiser la préparation des commandes, gérer les commandes spéciales et offrir aux clients un service plus personnalisé. »

**Christian Arbez**

Directeur principal du marketing chez Thrifty Foods



## LES DÉFIS

Avec sa propre solution d'épicerie en ligne remontant à une décennie, Thrifty Foods devait composer avec des fonctions limitées. Elle avait aussi de la difficulté à rivaliser avec des joueurs proposant les expériences de magasinage plus modernes que réclament les consommateurs d'aujourd'hui.

- ▶ Les clients possédaient plusieurs comptes, parce que la plateforme transactionnelle était complètement distincte du site Web de l'entreprise.
- ▶ Les clients ne recevaient pas les dernières offres et promotions, parce qu'il n'y avait aucun lien entre la gamme de produits et l'environnement administratif.
- ▶ Le traitement des commandes sous forme papier et la gestion manuelle du routage des camions de livraison entraînaient des risques d'erreur trop coûteux.

## LA SOLUTION

### LE MAGASINAGE N'IMPORTE OÙ, N'IMPORTE QUAND

Le site Web moderne et réactif permet aux clients de Thrifty Foods de bénéficier d'un parcours de magasinage homogène sur leur ordinateur à domicile, sur leur tablette lorsqu'ils sont en déplacement, et sur leur appareil mobile en magasin. Grâce aux produits intégrés, aux renseignements des comptes de clients, à l'historique de commandes et aux préférences, le magasinage est rapide, simple, attrayant et inspirant.

### GAMMES DE PRODUITS CIBLÉES

La capacité d'intégrer des informations produit, gérées au niveau de l'entreprise, au commerce électronique localisé propre à une bannière (et même propre à un magasin!) est la crème de la crème de l'épicerie en ligne. Désormais, les clients de Thrifty Foods voient les mêmes produits, offres et promotions sur tous les appareils, les circulaires numériques et dans leur magasin favori. En plus, la gestion intégrée des stocks assure la synchronisation de la disponibilité à tous les points de contact.

### LA GESTION DES COMMANDES À SON MEILLEUR

La gestion des commandes est l'un des aspects les plus complexes du commerce pour les épiceries. Plus

particulièrement dans le cas d'un détaillant omnicanal unique comme Thrifty Foods, qui couvre un vaste territoire comptant 25 établissements traditionnels, une épicerie en ligne en plein essor, un service de traiteur populaire et des magasins fantômes en région éloignée. Maintenant, les clients et les employés ont accès aux mêmes renseignements, qui sont centralisés dans Orckestra Commerce Cloud, afin de créer et de gérer les commandes, consulter l'historique des commandes des clients, voir les assortiments de produits disponibles et prévoir les livraisons.

### APPLICATION PICK-AND-PACK COMPLÈTE

Il est essentiel d'améliorer le processus de préparation afin de maximiser la productivité nette, surtout compte tenu des marges bénéficiaires brutes qui sont typiquement faibles dans le secteur de l'épicerie de détail. Les principaux objectifs d'affaires de Sobeys sont notamment d'offrir à ses bannières un moyen de remplacer la préparation et l'emballage sous forme papier, de réduire au minimum l'erreur humaine et d'accélérer le processus de traitement des commandes. La solution Pick-and-Pack d'Orckestra Commerce Cloud a été déployée dans tous les magasins Thrifty Foods offrant des services en ligne, en utilisant les scanners portatifs existants et en assurant l'intégration au système de point de vente.

## LES RÉSULTATS

- ▶ **Des clients fidèles et de nouvelles affaires** : Thrifty Foods fait de l'épicerie une activité à la fois attrayante, agréable et pratique.
- ▶ **Des opportunités de vente incitative et de vente croisée** : l'unification des sites de commerce électronique et d'entreprise permet d'avoir une vue d'ensemble des clients, des produits et de l'historique des commandes.
- ▶ **La gestion optimisée des commandes** : les commandes en ligne et hors ligne passent par le même processus de traitement, de la création à l'acheminement des envois, en passant par la répartition des commandes.
- ▶ **Une efficacité opérationnelle** : l'application Pick-and-Pack novatrice contribue à fidéliser les clients grâce à des commandes exactes et livrées à temps.



Orckestra est un chef de file en solutions de commerce modernes, et offre une plateforme de commerce unique destinée à la création et à la gestion des expériences de magasinage captivantes sur le Web, les appareils mobiles et en magasin. Fondée sur le nuage ouvert Microsoft Azure, notre plateforme Commerce Orchestration<sup>MC</sup> établit une unique couche centrale de commerce qui unifie tous les systèmes de vente au détail et les points de contact avec les clients, et aide les organisations à faire croître leur entreprise avec succès au sein du marché mondial. Nous favorisons l'innovation numérique pour les grands détaillants, épiciers et fabricants d'articles de marque en leur permettant de déployer plus rapidement des expériences de commerce distinctives, tout en réduisant le fardeau des TI et les coûts d'exploitation, et en maximisant la croissance des revenus.



Fière entreprise canadienne ayant son siège social à Stellarton, en Nouvelle-Écosse, Sobeys répond aux besoins en épicerie de la population canadienne depuis 1907. Filiale en propriété exclusive d'Empire Company Limited (TSX : EMP.A), Sobeys exploite un réseau d'environ 1 500 magasins corporatifs et affiliés dans les dix provinces canadiennes sous diverses bannières de détail, notamment les épiceries Sobeys, Safeway, IGA, Foodland, FreshCo et Thrifty Foods, les pharmacies Lawtons et plus de 350 postes d'essence. Sobeys et ses marchands affiliés emploient plus de 125 000 personnes. La Société a pour objectif d'être un créateur inégalé d'expériences donnant le goût aux Canadiens de mieux manger. Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de Sobeys inc., veuillez consulter le site [www.sobeyscorporate.com/fr/](http://www.sobeyscorporate.com/fr/).

#### CANADA

1100 av. Canadiens-de-Montreal #540  
Montréal, QC, H3B 2S2  
VENTES : 1 855 747-1929

#### ÉTATS-UNIS

100 Congress Avenue #780  
Austin, TX 78701  
VENTES : 1 855 747-1928

#### DANEMARK

Nygaardsvej 16. 2. Floor  
2100 Copenhagen

#### ORCKESTRA.COM

