

## Zoom sur les configurateurs produits de Manutan : Faciliter l'expérience client, un atout concurrentiel clé

Avantage concurrentiel ou stratégie produit, la configuration de produits sur-mesure est désormais utilisée par les plus grandes marques. Manutan, spécialiste de la distribution multicanale d'équipements pour les entreprises et les collectivités, a lancé il y a moins de deux ans, pour son propre site e-commerce, des configurateurs en ligne avec pour objectif : permettre à ses clients de personnaliser certains produits en fonction de leurs besoins.

### Configurateur produit, un réel facilitateur dans le processus d'achat...

Déjà implémentés sur de nombreux sites Internet, les configurateurs produits sont de nouvelles fonctionnalités web répondant à un double objectif :

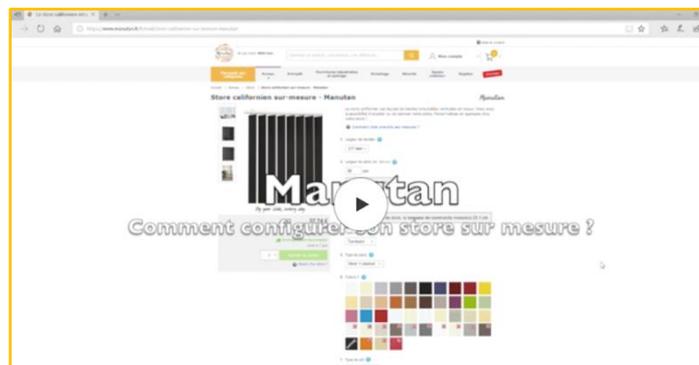
- **Optimiser et faciliter l'expérience clients**
- **Se différencier par l'innovation digitale**

Manutan a déployé ces solutions de configurateurs :

- En interne, sur certaines gammes de produits techniques bien spécifiques, pouvant se révéler être complexes à l'achat comme :
  - o Les rayonnages et les élingues
  - o Les produits, au travers de questions d'affinage, pour garantir une compatibilité produit avec le modèle recherché, dont les références sont trop nombreuses (gestion de déchets, cartouches d'encre, adhésifs, etc.).
- Aux côtés de ses partenaires fournisseurs, comme pour :
  - o Les stores via la solution du fournisseur Oliver Store
  - o Le mobilier de bureau (et, à moyen terme, le mobilier d'atelier) via la solution pCon, logiciel de conception de produits graphiques

Ces configurateurs permettent d'améliorer l'expérience utilisateurs, notamment en facilitant la navigation et le choix du consommateur ayant un besoin complexe, lui garantissant de trouver le produit approprié.

Grâce à ces nouvelles solutions digitales et virtuelles, la logistique est également optimisée. En effet, l'utilisateur ayant lui-même personnalisé le produit, il aura une meilleure projection de son achat et les taux de retour seront moins importants.



Une mention « configurable » sur la photo du produit et un modèle de fiche produit type permettent d'identifier les produits proposant cette option. Des tutoriels vidéo sont disponibles sur le site afin d'enseigner aux consommateurs le parcours de personnalisation des produits.

### ... et accélérateur de business pour l'entreprise

Depuis la mise en place de ces configurateurs, Manutan a constaté que les références équipées de cette fonctionnalité ont vu leur taux de conversion augmenter. C'est le cas des rayonnages industriels : avec plus de 20 000 produits référencés à ce jour, le taux de conversion a augmenté de 50%.

*« Se différencier par la personnalisation est désormais une stratégie viable pour une entreprise ! C'est pourquoi nous avons positionné les configurateurs sur des catégories de produits qui étaient compliquées à acheter sur le web ou encore sur certains produits qui étaient encore inexistantes dans nos gammes, comme les stores. Aujourd'hui, nous poursuivons cette dynamique de la mise en avant du sur-mesure et allons bientôt déployer ces fonctionnalités sur d'autres produits, en commençant par les vestiaires en marque propre ainsi que les échafaudages. En parallèle, nous suivons un plan d'actions pour soutenir ces fonctionnalités à valeur ajoutée et aider les clients et prospects à se les approprier comme des tutoriels vidéo ou des photos d'ambiance », commente Lionel Garcia, Manager e-merchandising et print Manutan Groupe.*

#### A propos :

*Groupe familial créé en 1966, Manutan est le leader européen du e-commerce BtoB, spécialisé dans la distribution multicanale d'équipements pour les entreprises et les collectivités. Son offre de produits et de services de qualité est l'une des plus larges d'Europe, et lui permet de couvrir l'ensemble des besoins de ses clients et de les accompagner dans l'optimisation de leurs achats indirects. Avec 26 filiales implantées dans 17 pays d'Europe, le Groupe compte plus de 2 200 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 741 millions d'euros en 2017/18. Manutan France a été labellisé Best Workplaces 2019 par Great Place to Work.*

#### **Contacts presse**

Audrey Pizard – Pierrick Pichot  
manutan@oxygen-rp.com / 06 35 54 45 96