



Propos recueillis auprès de Cyril Quinzin,
Customer Data and Experience Director au sein de LYRECO

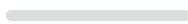
Une stratégie de gouvernance des données pour atteindre l'excellence client



La création d'un
département data dédié



Un projet
de transformation global



La volonté de standardiser
les processus

LYRECO

Lyreco est le leader européen et le troisième acteur mondial dans la distribution de produits et solutions pour l'environnement de travail. L'entreprise est implantée dans 25 pays en Europe et en Asie et en dessert 42 au total via son réseau de partenaires distributeurs. Ses 10 000 collaborateurs partagent une mission commune : pionniers et engagés durablement pour **répondre à l'ensemble des besoins de ses clients dans leur environnement de travail et leur permettre de se concentrer sur leurs priorités**. Afin d'offrir une expérience client irréprochable à travers l'omnicanalité, Lyreco a entamé un projet global de transformation, s'appuyant notamment sur la gestion de la donnée. C'est dans ce cadre que l'entreprise a fait appel à Cenis.

Retour sur ce projet avec le témoignage de Cyril Quinzin, Customer Data and Experience Director au sein de LYRECO.

L'omnicanalité : point de départ du projet de transformation de Lyreco

« C'est en 2017 que Lyreco a décidé de lancer son plan de transformation avec un objectif précis : **optimiser l'expérience et atteindre l'excellence client**. En clair, c'est pouvoir leur offrir une relation fluide, sans ruptures, quel que soit le point de contact (digital ou physique). L'omnicanalité est aujourd'hui une évidence pour toutes les entreprises. Nous avons donc besoin d'assurer une mise à jour en temps réel des données client sans pertes d'information et sans impact sur notre qualité de services. **La data se place alors au coeur de ce projet de transformation.** »

Nouvelle structure IT, traitement des données, remise à plat des processus...

Lyreco est présent dans 25 pays en Europe et en Asie. L'entreprise a donc une organisation en silos, avec de nombreux outils non connectés à son ERP, des processus et des pratiques propres à chaque pays et à chaque métier.

« Nous avions environ 20 ans de data stockées à traiter et nettoyer. Il était donc nécessaire de mettre à plat les processus, de les optimiser et de les uniformiser. C'est pourquoi nous avons décidé de nous faire accompagner par des spécialistes de la donnée. »

L'entreprise a décidé de se tourner vers Cenisys, pour des workshops pratiques destinés à mettre en place une gouvernance des données.

« Nous étions conscients de nos problématiques et nos besoins en matière de gestion des données. Avant l'intervention de Cenisys, nous avons déjà entamé des chantiers de refonte de base de données, de nettoyage pour ne conserver que la data utile... Cependant, nous avons besoin de professionnaliser nos pratiques pour pouvoir, par la suite, les diffuser au plus grand nombre. C'est dans ce contexte que Cenisys nous a accompagnés. Grâce aux workshops organisés, nous avons musclé notre approche, mis en place des actions de communication auprès de nos collaborateurs, utilisé la bonne terminologie pour augmenter notre crédibilité et standardisé nos processus. »

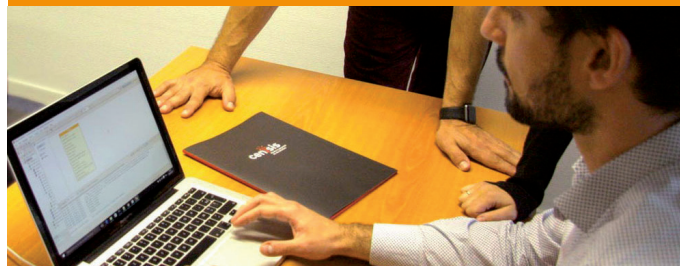
La création d'un département dédié à la data

« Cenisys nous a conseillé de mettre en place une structure organisationnelle dédiée à la donnée. Nous avons donc créé le

Objectifs

- Assurer une **expérience client omnicanale irréprochable**
- Optimiser et **fiabiliser les données**
- Standardiser et **professionnaliser les processus**

À propos de Cenisys



CENISIS est le spécialiste français du Data Management (DM) à haute valeur ajoutée : grâce à sa communauté de consultants autonomes, CENISIS propose des expertises complémentaires et reconnues en matière de Data Integration (DI), Data Quality (DQ), Master Data Management (MDM), Business Intelligence (BI), Data Governance (DG).

CENISIS aide ainsi ses clients à exploiter au plus juste la valeur de leur patrimoine de données.

département "Customer Data and Experience", composé de trois personnes qui se réunissent autour de trois missions principales :

- **simplifier** la vie de nos clients,
- **optimiser** nos processus,
- **maintenir** la relation client et la qualité des données.

Ce département travaille avec des "data referee" nommés au sein des différents métiers. Le but est de faire connaître notre action et de garder une maîtrise sur la modification et la gestion des données.

Comme nous partions de zéro sur l'approche "data governance", Cenisys nous apporte une professionnalisation. Ils nous accompagnent également sur le choix des outils. **Nous avançons en méthode projet agile, testons différentes approches pour voir ce qui est efficace ou non.** Notre objectif est simple : obtenir une donnée maîtrisée pour travailler plus efficacement et rapidement, tout en offrant une qualité de service irréprochable. »

Bénéfices

- Disposer des **bons termes liés à la data**
- Mise en place d'un **département dédié à la donnée**
- Amélioration de la **qualité et de la fiabilité** des données clients