

SENTINELO DIGITALISE LES ENTREPRISES DE DISTRIBUTION POUR UNE MEILLEURE EXPÉRIENCE CLIENT

Entreprise innovante spécialisée dans la transformation digitale des entreprises de distribution, **Sentinelo** propose une gamme de services B2B très opérationnels pour optimiser les résultats de leurs points de vente physiques. Éclairage avec Patrick Mangeol, Président-Fondateur & CEO.



Patrick Mangeol

Pouvez-vous nous présenter l'entreprise ?

Lors de sa création en 2010, l'objectif de Sentinelo était d'utiliser le meilleur de la technologie pour prendre le contre-pied du e-commerce, alors en plein développement, en aidant les retailers à optimiser le chiffre d'affaires dans leurs points de vente physiques. Nous avons donc proposé une application grand public permettant de référencer les points de vente et surtout les produits pour que le consommateur trouve rapidement et certainement le produit recherché, sans frais de publicité aux retombées très aléatoires. Les grands retailers ont été convaincus par l'outil et le business model innovant, mais nous avons manqué de volume, l'augmentation de trafic nécessitant des levées de fonds alors indisponibles. Nous avons donc poursuivi nos innovations avec plusieurs solutions commercialisées en mode SaaS, destinées à favoriser la digitalisation des points de vente des grands retailers.

En quoi la digitalisation améliore-t-elle la performance globale ?

Ce qui fait vivre les entreprises de distribution, c'est de pouvoir attirer les clients, leur offrir des produits et un service de qualité et les fidéliser pour qu'ils reviennent. Avec nos services, un retailer est par exemple en mesure de connaître l'état de son stock en temps réel, de consulter les stocks des autres magasins en cas d'indisponibilité du produit, le faire réserver voire livrer en express. Le client est ainsi satisfait par la qualité du service qu'on lui propose, permettant par ailleurs au retailer, grâce à notre application *Dialog* de recueillir des informations sur le client, lui permettant d'améliorer son profiling et mieux fidéliser sa clientèle.

EN OPTIMISANT LA PRODUCTIVITÉ, CE TYPE DE SOLUTION AMÉLIORE INDIRECTEMENT LA RELATION CLIENT.

Quels sont les résultats attendus de la mise en place de vos produits ?

Certains clients ont des réseaux de distribution répartis sur le territoire, nécessitant une politique de gestion efficace des points de vente, parfois très hétérogènes. L'outil *Cockpit* facilite cette vision d'ensemble en digitalisant les outils papiers traditionnels, à la gestion fastidieuse et complexe. On peut définir et paramétrer de nombreuses informations, centralisées et partagées beaucoup plus rapidement, facilitant aussi le dialogue et la coopération entre les équipes de vente et les responsables secteur. En optimisant la produc-

tivité, ce type de solution améliore indirectement la relation client. Autre solution, l'outil *Newrones*, au croisement d'un intranet collaboratif et d'un système de diffusion d'information, est un point d'accès unique permettant de faire circuler une information très factuelle aux bonnes personnes au bon moment.

En quoi vos solutions sont-elles adaptées aux entreprises de distribution ?

Nous sommes une entreprise d'ingénieurs avec une grande connaissance des systèmes d'information des grandes entreprises. En effet, l'installation de solutions digitales pour retailers (tablettes, smartphones, miroirs digitaux, etc.) nécessite de connaître les systèmes centraux des clients, leur système de gestion de la relation client, leur système marketing, sur lesquels nous connectons nos produits. Par la suite, toutes les informations recueillies en magasin via nos services personnalisés à la clientèle remontent dans les systèmes centraux de profiling et permettent d'alimenter le mailing client et la fidélisation. Le personnel en magasin est en contact avec la clientèle, il faut donc lui proposer des solutions très opérationnelles et des informations les plus accessibles, synthétiques et actualisées possibles. Nous connaissons bien ces caractéristiques du fait de notre expérience dans le métier. ■