



Prénatal propose à sa communauté en ligne une expérience Web unique connectée à son site d'e-commerce dans le cadre de sa stratégie internationale multicanal.

Prénatal

www.prenatal.com

Industrie

Commerce de détail

Enjeux

Mise en œuvre de sa nouvelle stratégie multicanal

- Fonder une communauté en ligne permettant aux clientes de partager leurs expériences avec d'autres au sein d'un environnement intuitif, confortable et convivial ;
- Créer un site de commerce électronique orienté communauté offrant une expérience client de premier ordre sur le web, les mobiles, par e-mail et support imprimé.

Solution

Prénatal utilise pour sa présence sur le Web 2.0 (cf. www.prenatal.it) le système Adobe CQS Web Content Management qui s'inscrit au cœur d'une solution applicative, intégrée à un moteur de commerce électronique hors pair. Grâce à cette nouvelle solution, Prénatal dispose d'un site de commerce électronique remarquable et d'une plate-forme modulable et évolutive, adaptée à une activité en constante évolution et qui privilégie l'agilité marketing.

Bénéfices

- Agilité marketing : souplesse des structures de pages pour y incorporer un large choix de contenus et composants ;
- Publication aisée sur le Web ;
- Gestion des sites multisites ;
- Ciblage des contenus ;
- Collaboration sociale ;
- Parfaite intégration avec un moteur de commerce électronique ;
- Infrastructure de gestion de contenus évolutive.

Logiciels utilisés

- Adobe CQS
<http://www.day.com/>

En partenariat avec :

LBI

www.lbi.com

LBI est une agence spécialisée dans la technologie et le marketing numérique, mettant sa perspicacité, sa créativité et son expertise au service de la résolution des problématiques métier.

Prénatal est le premier site en ligne en Europe pour les mamans et futures mamans en quête d'informations, d'échanges sociaux, de support et de produits. Soucieux d'aller au-delà des attentes de la clientèle, Prénatal a défini une stratégie qui consiste à fonder une communauté en ligne permettant aux clientes de partager leurs expériences avec d'autres au sein d'un environnement intuitif, confortable et convivial. Son site de commerce électronique orienté communauté s'inscrit au cœur d'une tactique multicanal offrant une expérience client de premier ordre sur le web, les mobiles, par e-mail et sur support imprimé.

La Solution Adobe CQS

Présentation

Avant le lancement de son nouveau site web/de commerce électronique, Prénatal confiait la gestion de sa présence sur le Web 1.0 (sans outils de commerce électronique et de collaboration sociale) à une agence de publicité interactive. Prénatal ne pouvait ajouter, supprimer ou modifier de contenus de façon indépendante.

Suite à la mise en œuvre de sa nouvelle stratégie multicanal, Prénatal utilise pour sa présence sur le Web 2.0 (cf. www.prenatal.it) le système Adobe CQS Web Content Management qui s'inscrit au cœur d'une solution applicative, intégrée à un moteur de commerce électronique hors pair.

Grâce à cette nouvelle solution, Prénatal dispose d'un site de commerce électronique remarquable et d'une plate-forme modulable et évolutive, adaptée à une activité en constante évolution et qui privilégie l'agilité marketing.

Résultats

Des contenus généraux, locaux et personnalisés reflétant les divers besoins des mamans et les différentes conceptions de la maternité, conditionnées par les coutumes nationales, la situation économique de la femme, son éducation et son pouvoir.

Des interactions personnalisées sophistiquées, garantes d'une réelle proximité avec les clientes, se matérialisent par la mise à disposition de contenus personnalisés et d'outils de collaboration sociale en fonction des profils stockés dans le système d'information.

Une souplesse de fonctionnement accrue, permettant au pôle e-Business de Prénatal d'adapter rapidement le site web, de manière autonome, à de nouvelles initiatives marketing ou à de nouveaux déploiements ou impératifs de marché.

Une solution respectueuse de la marque Prénatal, capable d'afficher automatiquement tout type de contenu sans l'intervention d'un utilisateur ou d'une agence, en conformité avec la charte graphique de Prénatal et en garantissant la cohérence du contenu dans un pays et une langue donnés.

“Notre objectif consistait à trouver une plate-forme capable de s'intégrer à un moteur de commerce électronique et reposant sur un système de gestion de contenu. Adobe CQ5 est incontestablement la solution idéale qui a permis à Prénatal de mettre en œuvre sa stratégie multicanal internationale.”

Chris Wilson,
directeur du commerce
électronique du pôle
International Group chez Prénatal



FICHE D'IDENTITÉ PRÉNATAL

www.prenatal.com

Siège Milan, Italie

Secteur d'activité Commerce de détail

437 boutiques et plus de 5000 employés

Prénatal est la première chaîne de magasins spécialisés dans la vente d'articles pour l'enfant et la future maman — vêtements, jouets, accessoires, articles de puériculture et de toilette. L'enseigne Prénatal, fondée en 1947 en France, fait partie du Groupe italien Artsana spa depuis 1996 ; elle est actuellement présente dans 14 pays au travers de 437 boutiques.

Agilité marketing

La nouvelle solution dote Prénatal d'un environnement de création à base de modèles et de composants, adapté à différents types de contenu (textes, images, listes, objets Flash, descriptions de produits et de services, promotions, etc.). Le pôle e-Business de Prénatal et les auteurs bénéficiant des droits de création appropriés sont désormais habilités à créer et gérer de façon autonome des sites complets et différents types de pages, à élaborer avec souplesse des structures de pages et à y incorporer un large choix de contenus et de composants.

Publication aisée sur le web

En marge de la création de contenu, le pôle e-Business de Prénatal assure aujourd'hui la publication de pages nouvelles ou actualisées, ou la suppression de contenu, sans l'intervention d'une agence de publicité interactive, d'un intégrateur système ou du service informatique. Les utilisateurs possédant les autorisations adéquates peuvent définir des processus d'accompagnement et de supervision des contenus nouveaux ou actualisés, publiés dans un ou plusieurs pays.

Gestion de sites multiples

Prénatal prend en charge la gestion de ses sites localisés (au nombre de 4 actuellement) via un même système Adobe CQ5. Les contenus globaux et locaux dans différentes langues sont gérés par Multi-Site Manager, intégré à une solution de gestion des actifs numériques (DAM) externe, qui garantit l'homogénéité internationale des contenus Prénatal et évite les erreurs lors de leur actualisation.

Ciblage des contenus

Les mamans et futures mamans ont accès à du contenu personnalisé, défini en fonction de leur profil. La cliente peut appréhender le site web selon trois axes principaux : thèmes, besoins et période donnée. Chaque contenu étant accessible par des cheminements différents, l'expérience se veut complète, intense et passionnante. À 13 semaines de grossesse, par exemple, une future maman aura accès aux contenus susceptibles de l'intéresser à ce stade (informations produits, aide et articles de référence, contenu social).

Collaboration sociale

La collaboration sociale (sous forme de blogs, de forums, de dialogue en direct, de notations produit et de commentaires) reflète le souhait de Prénatal d'entretenir une véritable intimité avec ses clientes. Chacune d'elles peut échanger et partager son vécu avec d'autres ; Prénatal est ainsi en mesure de mieux cerner les profils des clientes au travers des besoins qu'elles expriment, des questions qu'elles posent et de leur expérience des produits et services Prénatal.

Parfaite intégration avec un moteur de commerce électronique

L'un des aspects essentiels de la solution consistait à gommer la complexité d'une infrastructure informatique réunissant un système de gestion de contenu et un moteur de commerce électronique via une interface utilisateur intuitive et conviviale, pilotée par Adobe CQ5. Le résultat est surprenant. Le personnel du pôle e-Business de Prénatal, à l'issue d'une formation minimale, est désormais en mesure d'ajouter, de modifier et de supprimer du contenu sur tout site web Prénatal, sans se soucier de la complexité de l'infrastructure de commerce électronique et du contenu informatique sous-jacent.

Infrastructure de gestion de contenu évolutive

Prénatal a démarré avec une infrastructure Adobe CQ5 basique adaptée à ses impératifs actuels en matière de performance et de disponibilité. À mesure que son activité se développe, Prénatal pourra soit procéder à une montée en charge de son infrastructure sur site, soit la faire migrer dans un environnement Cloud Computing.



Adobe Systems France
112 avenue Kléber
75016 Paris
www.adobe.com/fr/

Adobe, CQ5 et le logo Adobe sont des marques ou des marques déposées d'Adobe Systems Incorporated aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Toutes les autres marques citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

© 2011 Adobe Systems Incorporated. Tous droits réservés.

cc - Prénatal - 05/11