

[Communiqués de presse](#)

Pandora stimule ses ventes en ligne en transformant son commerce électronique omnicanal mondial grâce aux logiciels Sterling Supply Chain d'IBM

L'une des plus grandes marques de bijoux au monde utilise IBM Sterling Order Management on Cloud pour réorganiser ses capacités de traitement des commandes et l'expérience client

ARMONK, NY, 22 juin 2021 - IBM (NYSE : [IBM](#)) collabore avec Pandora (NASDAQ : [PNDORA](#)), l'un des leaders de la conception, de la fabrication et de la commercialisation de bijoux finis à la main, pour aider Pandora à transformer et à faire évoluer ses capacités mondiales de commerce électronique omnicanal grâce à IBM Sterling Order Management. L'une des plus grandes marques de bijoux au monde a pu doubler ses ventes en ligne en 2020 et est désormais à la pointe de l'industrie de la joaillerie grâce à [une meilleure visibilité des stocks en temps réel](#) permettant ainsi de mieux gérer la demande croissante.

Grâce à IBM Sterling Order Management, Pandora se concentre sur l'innovation en matière d'expérience client, ce qui lui permet d'améliorer la résilience de sa chaîne logistique et son agilité commerciale, et de mieux atténuer les perturbations et les risques. En automatisant davantage l'orchestration des commandes sur l'ensemble des canaux, l'entreprise a également la possibilité d'améliorer la durabilité des opérations de sa chaîne logistique grâce à une livraison plus efficace.

*"Au cours des deux dernières années, Pandora a réalisé d'importants investissements dans le numérique et les données, et nous avons consolidé, simplifié et modernisé notre IT afin de rapprocher la technologie numérique et celle des magasins, et de la rapprocher du client", a déclaré **Jim Cruickshank, vice-président du développement numérique et de la technologie de détail, Pandora.** "Notre mission consiste à créer une expérience personnelle et nous avons institué des changements de plateforme massifs avec IBM Sterling et Salesforce pour permettre de nouvelles capacités digitales qui sont beaucoup plus individualisées, localisées et connectées à travers les différents canaux et les marchés."*

L'entrée de Pandora dans le commerce électronique au cours des six dernières années l'a récemment conduit à consolider les technologies existantes tout en déployant la nouvelle solution de gestion des commandes sur ses principaux marchés. En utilisant IBM Sterling Order Management comme backend pour l'exécution omnicanale et Salesforce Commerce Cloud pour le commerce électronique, Pandora a créé une expérience d'achat transparente sur tous les canaux. Grâce à l'automatisation des processus d'orchestration des commandes, les magasins et les représentants virtuels du service clientèle peuvent avoir une vue de bout en bout des stocks, des commandes et de l'état de la livraison afin de répondre aux attentes des consommateurs.

Pour soutenir cet objectif ambitieux, Pandora a établi un Digital Hub à Copenhague, au Danemark, avec des équipes dédiées au numérique, aux données et à la technologie qui ont joué un rôle essentiel dans le déploiement rapide de la solution, entièrement à distance. Alors que la pandémie a contraint Pandora à fermer temporairement la plupart de ses 2 700 magasins, les investissements numériques dans l'efficacité de la chaîne d'approvisionnement ont contribué à alimenter le succès du commerce électronique de l'entreprise. Parmi les options de gestion des commandes proposées par de nombreux détaillants, telles que l'achat en ligne ou le retrait en magasin (BOPIS), Pandora a également introduit des approches plus innovantes, telles que la file d'attente virtuelle pour les magasins et les essais virtuels de produits basés sur la réalité augmentée, afin de favoriser un engagement plus immersif des clients.

*"La perturbation mondiale que tous les secteurs ont connue alors que toutes les formes de commerce ont été gravement touchées par la pandémie a été particulièrement difficile pour les organisations dotées de systèmes de gestion des commandes distribués et déconnectés et d'une évolutivité limitée", a déclaré **Jordan Speer, directeur de recherche - Chaîne d'approvisionnement mondiale, IDC Retail Insights**. "Cette vulnérabilité a créé une pression pour faire progresser plus rapidement l'adoption de technologies qui aident les détaillants à mieux répondre aux dynamiques fluctuantes des consommateurs. Pour répondre à cette demande changeante, les entreprises cherchent à exploiter de nouveaux outils pour atteindre des niveaux accrus de résilience et d'efficacité de la chaîne d'approvisionnement, tout en permettant davantage d'interactions virtuelles."*

La vue détaillée de Pandora sur les commandes et les lignes de commande, ainsi que la gestion des stocks en temps réel, ont permis d'améliorer la visibilité de l'ensemble de la chaîne des systèmes, qui englobe les solutions de gestion d'entrepôt, le commerce électronique et le centre de contact client. L'automatisation accrue des fonctions de libre-service et l'utilisation de chatbots pour aider les fonctions d'assistance à la clientèle ont également contribué à cette amélioration, car Pandora a connu une augmentation massive des volumes de commandes.

*"L'élément vital de l'économie mondiale - le comportement des consommateurs - a considérablement changé et continuera d'évoluer, les entreprises devant s'adapter rapidement aux nouvelles préférences et aux nouveaux besoins. Pour faire face à ce changement, des détaillants de premier plan comme Pandora s'appuient sur l'innovation pour accroître l'agilité de leur entreprise en permettant et en mettant à l'échelle les opérations de la chaîne d'approvisionnement à l'aide de l'IA et du cloud", a déclaré **Kareem Yusuf, directeur général, Applications IA et Blockchain, IBM**. "L'expérience de Pandora montre que les chefs d'entreprise et de technologie trouvent de nouvelles façons de créer des expériences client différenciées qui protègent leurs entreprises contre les perturbations, permettant d'atténuer les risques et d'accélérer la croissance."*

Pour en savoir plus sur l'expérience omnicanale de Pandora grâce à [IBM Sterling Order Management](#), regardez leur keynote [THINK 2021](#) qui explique comment ils continuent à exécuter leurs initiatives stratégiques en faisant face à l'une des plus grandes perturbations de la chaîne d'approvisionnement du monde.

À propos de Pandora

Pandora conçoit, fabrique et commercialise des bijoux finis à la main, fabriqués à partir de matériaux de haute qualité à des prix abordables. Les bijoux Pandora sont vendus dans plus de 100 pays à travers plus de 6 700 points de vente, dont environ 2 700 concept stores.

Basée à Copenhague, au Danemark, Pandora emploie 26 000 personnes dans le monde et fabrique ses bijoux dans deux usines certifiées LEED en Thaïlande, en utilisant principalement de l'argent et de l'or recyclés. L'entreprise prévoit d'être neutre en carbone d'ici 2025 et a rejoint l'initiative Science Based Targets pour réduire les émissions sur l'ensemble de sa chaîne de valeur. Pandora est cotée à la bourse Nasdaq de Copenhague et a réalisé un chiffre d'affaires de 19,0 milliards de couronnes danoises (2,5 milliards d'euros) en 2020.

À propos d'IBM Sterling Supply Chain

Les solutions IBM Sterling Supply Chain permettent aux professionnels de l'informatique et de la chaîne d'approvisionnement de bénéficier d'une visibilité, d'une transparence et d'une confiance accrues pour prévoir et atténuer les perturbations de manière proactive, améliorer le flux d'informations B2B et optimiser l'utilisation des stocks et l'exécution des commandes. Découvrez comment nos solutions basées sur l'IA et la blockchain vous aident à construire une chaîne logistique intelligente et auto correctrice sur www.ibm.com/supply-chain.

Contacts presse :

Weber Shandwick pour IBM

IBM

Gaëlle Dussutour

Tél. : + 33 (0) 6 74 98 26 92

dusga@fr.ibm.com

Robin Legros / David Boutet

Tél. : + 33 (0)6 68 04 57 83 / +33 (0)6 6 63 45
03 79

ibmfrance@webershandwick.com
