



PUBLIC

Callaway : Soutenir la croissance et offrir des expériences client exceptionnelles

Pour simplifier les processus de point de vente (PDV) de sa marque TravisMathew, l'entreprise de vêtements de sport Callaway Golf Company souhaitait créer une plateforme centralisée pour la gestion des points de vente. En déployant l'application SAP® Omnichannel Point-of-Sale par GK, l'entreprise a obtenu une solution unifiée et intégrée permettant d'automatiser les flux de travail et d'aider le personnel des services financiers et des magasins à travailler de manière plus efficace. La solution évolutive appuie désormais l'expansion internationale et **aide à assurer une expérience client uniforme** en magasin comme en ligne.



Créer un paysage de PDV évolutif avec SAP® Omnichannel Point-of-Sale par GK

Avant : Défis et opportunités

- Réunir les processus de point de vente (PDV) sur une seule plateforme centralisée
- Intégrer le logiciel de PDV avec les solutions de marketing et de gestion de la fidélisation
- Appuyer la prestation de services omnicanaux efficaces
- Établir une infrastructure de PDV pouvant évoluer avec l'entreprise

Pourquoi SAP et Solutions Beyond Technologies inc.

- Intégration simple de l'application SAP® Omnichannel Point-of-Sale par GK avec une infrastructure existante du logiciel SAP, y compris avec les solutions SAP S/4HANA® et SAP Customer Experience.
- Regroupement des données de PDV en temps réel grâce à l'intégration avec l'application SAP Customer Activity Repository.
- Capacités omnicanales complètes
- Solution évolutive conçue pour une utilisation dans plus de 40 pays
- Expertise en solutions de vente au détail de Solutions Beyond Technologies, le partenaire d'implantation

Après : Des résultats axés sur les valeurs

- Expériences client améliorées grâce à un service personnalisé et uniforme sur tous les canaux
- Processus de PDV simplifiés entraînant des gains de temps pour le personnel des services financiers et en magasin
- Conception d'une solide infrastructure de PDV pouvant soutenir une croissance internationale future



« SAP Omnichannel Point-of-Sale par GK nous a permis de concevoir une **solide plateforme en vue d'une croissance internationale** tout en nous assurant d'avoir les capacités requises pour proposer des expériences client exceptionnelles. »

Sai Koorapati, directeur des systèmes informatiques, Callaway Golf Company

Augmentation Réduction

de la productivité grâce à l'automatisation du processus

du temps consacré aux opérations de clôture des comptes

Partenaire en vedette



Callaway Golf Company
Carlsbad (Californie)
www.callawaygolf.com

Industrie
Produits de consommation – mode

Produits et services
Vêtements de sport, équipement de golf et accessoires pour modes de vie actifs

Employés
2 400

Revenus
1,2 G\$ US

Solutions en vedette
SAP Omnichannel Point-of-Sale par GK, application SAP Customer Activity Repository, SAP Customer Experience et solution SAP S/4HANA pour la mode et le marché vertical





Développer une marque de mode de vie actif

À l'échelle mondiale, Callaway Golf Company est un des noms les plus importants de l'industrie des articles et vêtements de sport. Établie à Carlsbad (Californie) et reconnue pour ses équipements de golf, l'entreprise fabrique et commercialise ses produits dans plus de **70 pays**.

Dans le cadre de sa stratégie de croissance, Callaway a acquis TravisMathew en 2017. Cette marque de mode produit ses propres vêtements de sport et accessoires de mode et possède **14 points de vente au détail** aux États-Unis de même qu'une boutique en ligne.

TravisMathew utilisait différents systèmes de point de vente (PDV) dans différents emplacements; les renseignements sur les produits, les prix et les promotions étaient entrés séparément.

Les magasins dépendaient fortement de processus manuels, ce qui réduisait la productivité globale et entraînait parfois des erreurs.

Favoriser des opérations efficaces à l'échelle mondiale

« Pour améliorer la gestion de nos opérations de détail, nous avons besoin d'une solution unifiée offrant des fonctionnalités avancées pour simplifier les flux de travail au PDV », affirme Sai Koorapati, directeur des systèmes informatiques chez Callaway Golf Company. « Nous souhaitons également une intégration avec nos autres logiciels d'entreprise afin d'accéder à une information actualisée et **favoriser un service harmonisé entre les différents canaux**. »





Consolider des activités au PDV dans un système centralisé

Callaway recherchait une solution de PDV qui s'**intégrerait étroitement** avec l'environnement logiciel existant SAP®, y compris la solution SAP S/4HANA® pour la mode et le marché vertical et les solutions SAP Customer Experience.

« L'application SAP Omnichannel Point-of-Sale par GK permet une étroite intégration avec notre logiciel d'entreprise », affirme Sai Koorapati. « De plus, elle offre de puissantes fonctionnalités omnicanales ainsi que du soutien pour le commerce international. »

Un déploiement rapide grâce à l'expertise d'industrie

Callaway a fait appel à Solutions Beyond Technologies inc., un partenaire SAP, pour l'aider à implanter la solution. Durant la phase pilote initiale, l'entreprise experte en solutions de vente au détail a aidé Callaway à déployer la solution en **à peine 15 semaines**.

Cette phase a été suivie par une implantation réussie dans tous les magasins TravisMathew aux États-Unis. « SAP Omnichannel Point-of-Sale par GK est très intuitive. Les directeurs de magasin et les commis-vendeurs l'ont trouvé **facile à apprendre et à utiliser** », rapporte Sai Koorapati.

Le projet comportait également le déploiement de l'application SAP Customer Activity Repository. Cette solution **regroupe les données de PDV en temps réel** afin de les utiliser dans SAP Omnichannel Point-of-Sale par GK.

De plus, Callaway a implanté l'application SAP Store Device Control par GK pour la **surveillance centralisée et la gestion des dispositifs en magasin**. L'équipement utilisé dans les processus du PDV, comme les balances, les scanners et les imprimantes en font partie.





Augmenter l'efficacité et améliorer le service à la clientèle

Les nouvelles applications permettent à l'équipe des TI de Callaway de surveiller, à partir d'un emplacement central, l'environnement du système de PDV pour les magasins TravisMathew. Il est ainsi possible d'**identifier rapidement les problèmes de maintenance et de les régler** (par exemple, les appareils défectueux) en minimisant les interruptions.

L'intégration entre SAP Omnichannel Point-of-Sale par GK et la solution SAP S/4HANA Retail permet de partager automatiquement les données entre le siège social et les magasins TravisMathew. On obtient ainsi des processus financiers simplifiés en consacrant moins de temps aux activités de clôture.

Aider le personnel de vente à offrir une meilleure expérience client

Le personnel des magasins utilise désormais une fonctionnalité avancée qui simplifie les processus de PDV et augmente la productivité. Parallèlement, l'automatisation leur évite d'entrer des données manuellement, ce qui réduit les erreurs et permet de gagner du temps. « Nos commis-vendeurs ont plus de temps pour **répondre aux besoins du client** », ajoute Sai Koorapati. « Ils améliorent ainsi l'expérience d'achat et rehaussent la satisfaction de la clientèle. »

L'intégration avec les solutions SAP Customer Experience et SAP Customer Activity Repository permet au personnel de vente d'accéder à de l'information concernant l'historique des achats et les préférences des clients sur les appareils mobile et les tablettes. « En permettant au personnel de faire des **suggestions personnalisées et pertinentes**, la solution aide à améliorer l'expérience d'achat et à augmenter les ventes », explique Sai Koorapati.





Jeter les bases d'une **future croissance**

L'implantation initiale de SAP Omnichannel Point-of-Sale par GK de Callaway n'est que la première étape d'un programme conçu pour améliorer le service à la clientèle et inciter les acheteurs à revenir. La **fonctionnalité de commerce électronique** de l'application sera déployée afin de supporter les processus de PDV, en proposant des expériences d'achat harmonisées sur tous les canaux.

« De nos jours, les clients s'attendent à interagir avec votre organisation via plusieurs canaux, que ce soit en magasin, en ligne ou les deux », affirme Sai Koorapati. « L'application SAP Omnichannel Point-of-Sale par GK nous aidera à gérer ces interactions de manière efficace et uniforme en augmentant notre avantage concurrentiel. »

Soutenir une entreprise en expansion

Comme les **capacités de localisation des impôts et de la conformité** permettent à l'application d'être utilisée dans plus de 40 pays, Sai Koorapati croit que SAP Omnichannel Point-of-Sale par GK représente une base solide pour la croissance future. Il conclut en ajoutant : « Nous avons créé un système de PDV solide et évolutif qui permettra à Callaway de conquérir les marchés internationaux et d'apporter la marque TravisMathew chez de nouveaux clients. »



Suivez-nous



www.sap.com/contactsap

Studio SAP | 75846enUS (21/05)

© 2021 SAP SE ou une société affiliée à SAP. Tous droits réservés.

Aucune partie de cette publication ne doit être reproduite ou transmise sous quelque forme et à quelque fin que ce soit sans le consentement formel de SAP SE ou d'une société affiliée à SAP.

Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées sans préavis. Certains produits logiciels commercialisés par SAP SE et ses distributeurs contiennent des composants logiciels qui sont des propriétés d'autres fournisseurs de logiciels. Les spécifications nationales des produits peuvent varier.

Ces matériels sont fournis par SAP SE ou une société affiliée à SAP à titre d'information uniquement, sans représentation ou garantie d'aucune sorte, et SAP ou ses sociétés affiliées ne peuvent être tenues responsables des erreurs ou omissions contenues dans ces matériels. Les seules garanties pour les produits et services de SAP ou des sociétés affiliées de SAP sont celles énoncées dans les déclarations formelles de garantie accompagnant ces produits et services, le cas échéant. Rien de ce qui précède ne doit être interprété comme constituant une garantie supplémentaire.

En particulier, SAP SE ou ses sociétés affiliées n'ont aucune obligation de poursuivre les activités décrites dans le présent document ou dans toute présentation connexe, ni de développer ou de mettre à disposition toute fonctionnalité qui y est mentionnée. Le présent document, ou toute présentation connexe, ainsi que les stratégies de SAP SE ou de ses sociétés affiliées et les éventuels développements, produits et/ou plateformes, orientations et fonctionnalités futurs sont tous sujets à modification et peuvent être modifiés par SAP SE ou ses sociétés affiliées à tout moment, pour quelque raison que ce soit et sans préavis. Les informations contenues dans ce document ne représentent ni un engagement, ni une promesse, ni une obligation légale de fournir quelconque matériel, code ou fonctionnalité. Toutes les déclarations prévisionnelles sont sujettes à divers risques et incertitudes qui pourraient faire en sorte que les résultats réels diffèrent sensiblement des attentes. Il est conseillé aux lecteurs de n'accorder aucune confiance excessive à ces déclarations prévisionnelles et de ne pas s'y fier pour prendre des décisions d'achat.

SAP et les autres produits et services SAP mentionnés dans le présent document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques commerciales ou des marques déposées de SAP SE (ou d'une société affiliée de SAP) en Allemagne et dans d'autres pays. Tous les autres noms de produits et services mentionnés sont des marques commerciales de leurs sociétés respectives.

Pour toute information et des avis supplémentaires sur les marques commerciales, veuillez consulter www.sap.com/trademark

