



# Les défis de l'alimentation dans le commerce électronique

Pieter Caluwaerts – Digital Commerce Architect @ PHPPro

Caroline Van den Borre – Digital Project Manager @ Rob The Gourmets' Market



# Qui est Rob The Gourmets' Market?

- Supermarché Premuim (avec resto) à Sint-Pieters-Woluwe : 1400 m<sup>2</sup>.
- Produits gastronomiques : 15 000 produits de petits producteurs locaux, souvent artisanaux.
  - 9000 références en épicerie - 1 500 produits bio - 400 types de fromages - 2 200 vins - 200 champagnes - 800 types de spiritueux - 7 types de bœuf - 45 types de poivre,.....
- Boucherie d'os, rayon poisson, boulangerie, boulangerie, atelier de traiteur, etc.
- 70e anniversaire célébré en 2016
- 2ème magasin à Uccle en 2020



# Qui est Rob The Gourmets' Market?



Organisation = 8 PME

→ beaucoup d'autonomie - peu de contrôle central - peu d'uniformité - transformation des produits



# Pourquoi une boutique en ligne ?

- Élargir le groupe cible
  - Région
  - Âge
- Augmenter la notoriété de la marque - également en dehors de Bruxelles
- Inspirer les clients existants et nouveaux : contenu lié aux produits.
  - Recettes
  - Informations sur les producteurs
  - Calendrier des événements en magasin



# Défi 1 : produits de poids



Je veux 250  
grammes

SELECTED BY ROB  
Middelgrote Tong

**€ 8,04**

€ 26,8 / kilo

In winkelwagen



Je veux 2  
pommes

SELECTED BY ROB  
Golden Rose Appelen

**€ 1,32**

€ 6,58 / kilo

In winkelwagen



Je veux 25  
Shitakes

SELECTED BY ROB  
Shitakes

**€ 2,00**

€ 19,98 / kilo

In winkelwagen



Je veux 200  
gramles

SELECTED BY ROB  
Gerijpte Dunne Lende Blonde de Galice Rund

**€ 18,71**

€ 74,85 / kilo

In winkelwagen



# Combien coûte 1 pomme ?

- Besoin d'un poids de reference
  - Montrer le prix au client
  - Ne permettez pas toujours au client de commander librement au poids.

Rob THE GOURMETS MARKET

Welkom bij Rob

Pieter Caluwaerts CONTACTEER ONS NL

Zoeken in de hele winkel...

WINKELWAGEN

HOME | E-SHOP | ONS VAKMANSCHAP | RESTAURANT | TRAITEUR & SERVICES | THE CELLAR | EVENTS | INSPIRATIE | CADEAUS

Home | E-shop | Fruit-en groenten | Fruit | Golden Rose Appelen

**Selected By Rob**

**Golden Rose Appelen**

Ongeveer 200 g/stuk. [Bekijk details](#)

**€ 1,32**

€ 6,58 / kilo

200  Gr  St

Dit product kan u kopen per 200 gr

€ 1,32

€ 6,58 / kilo



Dit product kan u kopen per 200 gr



# Impact sur l'organisation

- Créer tous les produits e-shop dans le système ERP (MS Dynamics)
- Définir +ajuster le poids de référence pour tous les produits de poids en fonction de l'offre produit.
- Champs supplémentaires ajoutés au système ERP
- Paiement en 2 étapes



## Défi 2 : Information sur les produits



# Magento comme plateforme de boutique en ligne

## A PROPOS DE MEZZE GREC ARTISANAL - 380 G

Ingrédients & allergènes

Origine

### Ingrédients

Tarama (œufs de CABILLAUD, farine de SOJA, sucre, farine de BLÉ, levure, sel, eau, jus de citron, huile d'olive, sel, poivre), feuilles de vignes farcies (viande hachée préparée de porc (viande de porc, chapel persil, oignon, OEUFS), FROMAGE feta, caviar d'aubergines (aubergines, ail, huile d'olive), piment, olive

### Allergènes

Œufs, Poisson, Gluten, Lait / lactose, Soja

## A PROPOS DE JERKY DE BŒUF - 65 G

Conservation

Ingrédients & allergènes

Valeurs nutritionnelles

Origine

### COMPOSANTS

### VALEUR POUR 100 G

Énergie en Kcal	1003 kcal
Énergie en KJ	240 kj
Graisses	4 g
dont acides gras saturés	1,6 g
Glucides	1 g
dont sucres	0,1 g
Protéines	50 g
Sel	4 g



# Akeneo comme système d'information sur les produits

Attributes Categories Associations

Ecommerce Dutch Add attributes Ecommerce French

Article ID & Business D: Copywriting classificatie

Product Texts 1 x - +

Nutritional Values Internet product name nl fr  
Chips Sea Salt - 150 g

Allergenen Per merk  
Kettle x - +

Product Origins Korte beschrijving nl fr  
Dikke en overheerlijke aardappelchips met zeezout. Chips de pommes de terre épaisses et savoureuses au sel marin.

Generic Filters Long description nl fr  
Soms is eenvoudigst het lekkerst. Kettle heeft dat goed begrepen. Daarom zijn de chips lekker krokant en supersmaakvol. Het geheim? Dikke en met grote zorg gekozen aardappelsneetjes, die superlekker zijn dankzij een vleugje zeezout. Zo eenvoudig is het. Overheerlijke chips, met zorg bereid. Wat wil u nog meer? Parfois, les choses les plus simples sont les meilleures. Kettle l'a bien compris et vous propose des chips croustillantes et particulièrement savoureuses. Le secret ? Des tranches épaisses de pommes de terre rigoureusement sélectionnées, qui revivent grâce à une pincée de sel de mer. C'est aussi simple que ça. Il n'en fallait pas plus pour créer de délicieuses chips, préparées avec soin.

Specific Filters Usage Data Beelden Workflow Navision Products Pyram Web Tree Regulatory Information Selection Data Logistics aspects Ingrediënten nl fr

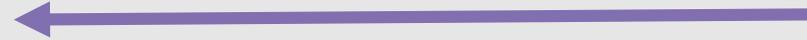




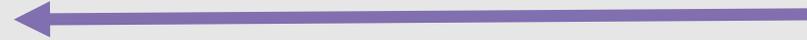
# L' échange d'informations



Catégories



Caractéristiques du produit



Produits



Images



Prix



Information de base





# Impact sur l'organisation

- Dans l'environnement ERP existant peu de place pour l'enrichissement → mise en place de PIM (Akeneo) pour la gestion des noms de domaine en :
  - spécification du produit
  - lignée
  - allergènes
  - constituants
  - valeurs nutritives
  - préservabilité
  - préparation
  - photos (prises de vue dans la maison)
  - arborescence de navigation
- Travail manuel parce que les informations sur les produits Rob typiques ne peuvent pas être trouvées dans les bases de données centrales de produits.



## Défi 3 : Logistique



## Verzendmethodes

Leveringsdatum \*

06/10/2017



- € 0,00 Afhalen in de winkel - specifiek tijdslot
- € 0,00 Afhalen in de winkel - avond (18:00 - 19:30)
- € 7,00 Thuislevering - standaard (08:00 - 18:00)
- € 12,00 Thuislevering - specifiek tijdslot
- € 12,00 Thuislevering - avond (18:00 - 22:00)

**Volgende**

Décision  
Rob

DYNALOGIC



Préparation  
1 jour

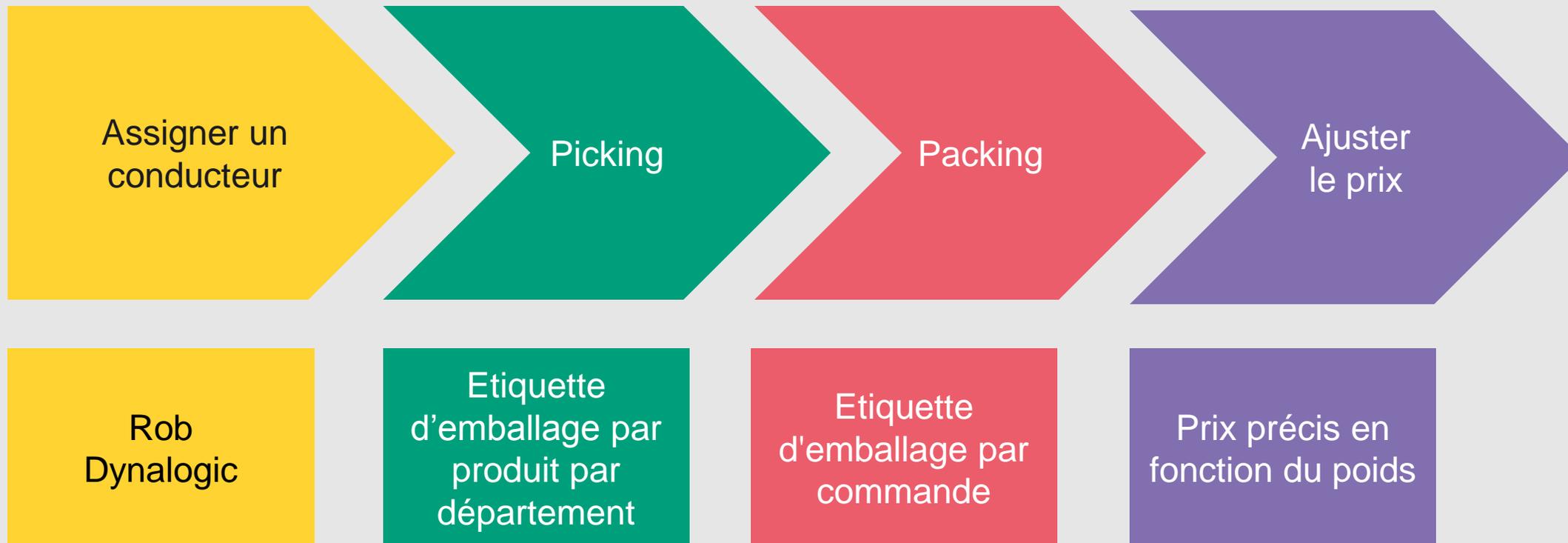
ROB



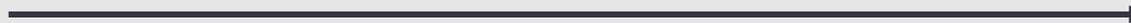
Préparation  
Même jour



# Systeme de gestion des commandes Rob



Montant de la réservation



Paiement final



# Chaîne du froid fraîche

La livraison de produits frais en J+1 nécessite un certain nombre de mesures pour que la chaîne du froid ne soit pas interrompue :

- utilisation de boîtes isothermes avec plaques de refroidissement surgelées et sonde de température (Efood Consult)
- l'emplacement des produits dans des boîtes de grande importance afin d'éviter la " combustion " .
- la livraison ne peut pas être laissée chez les voisins





# Impact sur l'organisation

- Pas de gestion centralisée des stocks de produits → préparation des commandes en 2 phases
  - Réservation = contrôle du stock dans chaque département.
  - Prélèvement = collecte des produits de chaque département.
- Si le produit n'est pas disponible : contacter le client et lui proposer une alternative.
- Emballage de produits délicats : poisson, viande, fromage,..... toujours hermétique ; protéger suffisamment les fruits et légumes ; bouteilles,.....
- Ajuster le prix : ajuster le prix final des produits de poids et des substituts éventuels et confirmer le montant final au client.
- Activer la sonde de température et intervenir si la chaîne du froid n'est pas OK.
- Gestion de vos propres chauffeurs ou de votre partenaire logistique externe



# Impact project e-shop



# Résultats du projet e-shop

- Mise en place d'une équipe avec :
  - 1 responsable e-commerce
  - 2 gestionnaires de contenu
  - plusieurs coordinateurs logistiques
  - 1 Coordonnateur du marketing numérique
- Renseignements sur les produits recueillis auprès de 4 000 produits.
- Connaissance interne des procédures et des règles
- Atteindre toute la Belgique avec la marque Rob - The Gourmets' Market.
- Délai de réalisation du projet :
  - Début: 12/2016
  - Achèvement de la première phase: 09/2017



XPLORE  
GROUP

POWERED BY CRONOS

Merci!

Questions?

[www.phpro.be](http://www.phpro.be)

[www.rob-brussels.be](http://www.rob-brussels.be)