

Univar Solutions mise sur l'audace sur le marché de la distribution de produits chimiques

Le géant des produits chimiques et des ingrédients a investi massivement dans le numérique pour innover et se développer en interne. Aujourd'hui, avec une gamme complète de canaux commerciaux et des capacités impressionnantes qui atteignent davantage de clients leur apportant une expérience d'achat personnalisée, la société récolte les fruits de ses efforts.



Un pas de géant pour l'industrie des produits chimiques

Ce n'est un secret pour personne, l'industrie des produits chimiques en général et la distribution de produits chimiques en particulier ont pris du retard quant à leur passage au numérique. Les consommateurs peuvent pointer-cliquer de chez eux pour acheter les dizaines de millions de produits fabriqués avec les produits chimiques que nous distribuons et les voir arriver en un temps record. Mais pour les fabricants et les producteurs cherchant à acheter des ingrédients pour fabriquer ces produits et biens de consommation, l'expérience d'achat est bien différente. Il est nécessaire d'affecter des commerciaux à une zone, de rédiger des courriels, d'établir des prix et des estimations, et dans la majorité des cas tout doit être fait pendant les heures de bureau.

Même pour les distributeurs investissant massivement dans la numérisation, l'accent est mis sur la réduction du papier et sur la possibilité pour les acheteurs de trouver des produits, tandis que l'expérience-client reste décousue et incomplète. Les clients souhaitent réduire l'écart entre l'expérience Amazon qu'ils aiment à la maison et l'expérience nettement moins efficace qu'ils acceptaient au travail.

Univar Solutions les a écoutés et a initié un plan audacieux et volontaire pour placer la numérisation au centre de sa mission. Grâce à une approche combinée descendante et ascendante à l'échelle de l'organisation, Univar Solutions a engagé des ressources en faveur de la numérisation, en investissant de manière impressionnante dans les outils et les cerveaux nécessaires pour y parvenir. La transformation numérique de l'entreprise était lancée. Puis la COVID-19 est arrivée, donnant une acuité particulière au besoin d'outils virtuels à chaque étape du cycle commercial.

« D'une certaine manière, nous étions au bon endroit au bon moment », indique James Molica, vice-président numérique et iSales chez Univar Solutions. « Nous avons été capable de promouvoir une nouvelle et meilleure démarche commerciale pour l'industrie à un moment sans précédent dans l'histoire où les entreprises déplacent le personnel clé vers leurs bureaux à domicile, réduisant les contacts en personne et valorisant plus que jamais la sécurité. Nous savions déjà que les clients et les fournisseurs souhaitaient disposer de meilleurs moyens d'interagir en ligne, nous y réfléchissions déjà, mais à cette période les entreprises avaient besoin de meilleures façons de passer au virtuel. »

Une expérience client complète de A à Z

Univar Solutions s'est concentré sur trois domaines essentiels de l'expérience client pour permettre une expérience entièrement numérique de l'entreprise : Utiliser la puissance des données pour comprendre les besoins et les comportements des clients et des fournisseurs (la demande numérique), optimiser les interactions et les relations avec ceux-ci (le commerce électronique), puis créer des opérations connectées et convaincantes qui offrent une valeur transformationnelle et l'excellence du service (les capacités d'administration).

Univar Solutions est le seul distributeur de produits chimiques à proposer ces trois composantes.

La demande numérique

Rob Whitney, vice-président marketing monde, dirige des équipes qui se concentrent sur la façon de trouver et d'attirer des clients en utilisant les plus récentes technologies d'intelligence artificielle (IA), les dernières techniques de marketing comportemental et d'analyse.

En utilisant l'IA pour identifier les clients potentiels de nos gammes de produits, en ajoutant un contenu riche et intégré et en tirant parti de l'optimisation des moteurs de recherche pour étendre la présence de l'entreprise sur Google, les efforts pour répondre à la demande numérique des équipes de Rob Whitney ajoutent une très intéressante couche de capacités qui permet à Univar Solutions de se différencier dans l'industrie.



« L'utilisation de nos puissants systèmes commerciaux centralisés et des dernières innovations en matière d'intelligence artificielle et d'analyse marketing nous permet de faire évoluer l'ensemble de notre modèle commercial vers une expérience plus axée sur le client. »

– Rob Whitney

« Aujourd'hui, nous proposons aux clients, ce que j'aime appeler une expérience Amazon-plus, puisque même Amazon n'offre pas les détails de commande et les informations produit connexes que nous proposons ».

– AJ Wijesinghe



L'objectif, dit-il, est de créer des marchés plus vastes, mais aussi des clients « meilleurs » et plus impliqués lorsqu'Univar Solutions ou un fournisseur les contacte. Les indicateurs innovants privilégient résolument la performance du point de vue du client, mettant l'entreprise dans une position telle qu'elle doit mettre au point des canaux, des campagnes et des outils plus convaincants générant une valeur opérationnelle tout au long du cycle de vie de l'entreprise.

« Nous cherchons vraiment à réinventer non seulement la façon dont l'industrie fait des affaires, mais aussi la façon dont nous réfléchissons à notre activité », déclare Rob Whitney. « L'utilisation de nos puissants systèmes commerciaux centralisés et des dernières innovations en matière d'intelligence artificielle et d'analyse marketing nous permet de faire évoluer l'ensemble de notre modèle commercial vers une expérience plus axée sur le client. Nous comprenons comment et pourquoi les entreprises achètent des produits chimiques et des ingrédients et utilisons ces informations pour personnaliser et optimiser l'expérience client. Leur offrir ce qu'ils veulent, quand ils le veulent, et peut-être avant même qu'ils ne se rendent compte que c'est ce qu'ils veulent. »

Pour les clients, cela signifie une mise au point de meilleurs produits plus rapidement et plus efficacement. Pour les fournisseurs, cela signifie qu'Univar Solutions peut exploiter d'énormes quantités de données et tirer partie de l'intelligence artificielle pour mieux atteindre les clients idéals et en attirer de nouveaux par le biais de campagnes de marketing numérique et de tendances sophistiquées.

Et, à l'intérieur des murs d'Univar Solutions, ces outils analytiques robustes constituent la base même de l'amélioration des nouvelles offres et capacités numériques, les comportements et les préférences des clients menant à de nouvelles stratégies et renseignant le processus de développement des produits.

« L'ensemble de l'expérience devient encore plus puissante dès lors que nous associons nos outils analytiques à notre approche mondiale unique des marchés spécialisés clés. Ajoutez-y nos centres de solutions les meilleurs de l'industrie

se concentrant sur les dernières tendances en matière de recettes et vous disposez d'un outil puissant vous permettant de fournir un contenu solide et rapide qui aura un impact significatif sur les activités de nos clients et fournisseurs » explique Rob Whitney.

James Molica est d'accord et indique que la compréhension des comportements et des profils des clients est fondamentale pour réaliser la vision numérique de l'entreprise, elle permet aux équipes de commerce en ligne et administratives de disposer d'une base de travail solide. « Notre vision est de redéfinir la distribution en utilisant le numérique. La construction de liens et de connexions plus solides avec nos clients et fournisseurs dépend de notre compréhension du point de vue du client. »

Le commerce électronique

James Molica et Steve Martinez, directeurs principaux solutions numériques, dirigent les équipes de commerce en ligne axées sur la mise à disposition de moyens, plus nombreux et meilleurs, d'effectuer des achats, ouvrant ainsi plus de portes vers l'expérience client Univar Solutions, 24h/24, 7j/7, 365j/an. Parmi nos trois domaines de passage au numérique, l'aspect peut-être le plus visible est représenté par les nouveaux canaux et sites web, Shop.UnivarSolutions.com et ChemCentral.com notamment, lancés par les équipes dédiées au commerce en ligne et offrant des capacités permettant d'amener les utilisateurs à des niveaux sans précédent de praticité, de facilité d'utilisation et de transparence, pour une expérience d'achat toujours ouverte, personnalisée et sécurisée (voir sur le côté).

« Il y a de l'excitation dans l'air chez Univar Solutions, et nous avons hâte que nos clients, nos fournisseurs et l'industrie partagent cet enthousiasme avec nous! »

– James Molica



Steve Martinez indique que tout réside dans le côté pratique. « Univar Solutions s'est vraiment concentré sur ses canaux numériques pour créer des solutions destinées aux clients, quand et où ils en ont besoin », déclare-t-il. « Nous avons ajouté d'autres portes d'accès à notre « centre commercial virtuel », je veux parler des nouveaux sites de commerce électronique étendus et des moyens plus rapides, plus faciles, plus sécurisés et à plus forte valeur ajoutée de faire ses achats une fois sur la plateforme. »

Les multiples canaux et la richesse des capacités attirent les acheteurs tous azimuts, permettant aux utilisateurs de contrôler et de personnaliser leur propre expérience d'achat. Un compte sécurisé protégé par mot de passe

donne aux clients utilisant le site Shop.UnivarSolutions.com la possibilité d'utiliser un catalogue de produits en libre-service contenant plus de 17 000 références, avec un accès facile à la documentation de sécurité et de conformité, à l'historique complet des commandes, à la facturation et à une fonctionnalité de demande de devis.

Même s'ils ne souhaitent pas s'inscrire, ChemCentral permet aux clients de naviguer et d'effectuer leurs achats n'importe quand et à partir de n'importe quel appareil, dans un catalogue de produits sélectionnés en constante évolution. Ce site marchand simplifié et en libre-service donne accès à tout ce dont un nouveau client a besoin pour rechercher, se procurer et gérer ses besoins en produits chimiques et ingrédients. Le canal ouvert attire les acheteurs désireux d'effectuer des transactions et payer rapidement et facilement, offrant une expérience d'achat sans superflu. « Quelle que soit la porte numérique empruntée par les clients pour accéder à nos sites, nos outils de commerce électronique rendent nos services faciles à comprendre et faciles à utiliser, obtenir ce dont vous avez besoin, quand vous en avez besoin devient donc lui aussi très facile », déclare Steve Martinez. « Ensuite, une fois que vous avez cliqué sur le bouton d'achat, vous avez la possibilité de suivre et surveiller votre commande jusqu'à ce qu'elle arrive à votre porte. »

La numérisation de l'administration

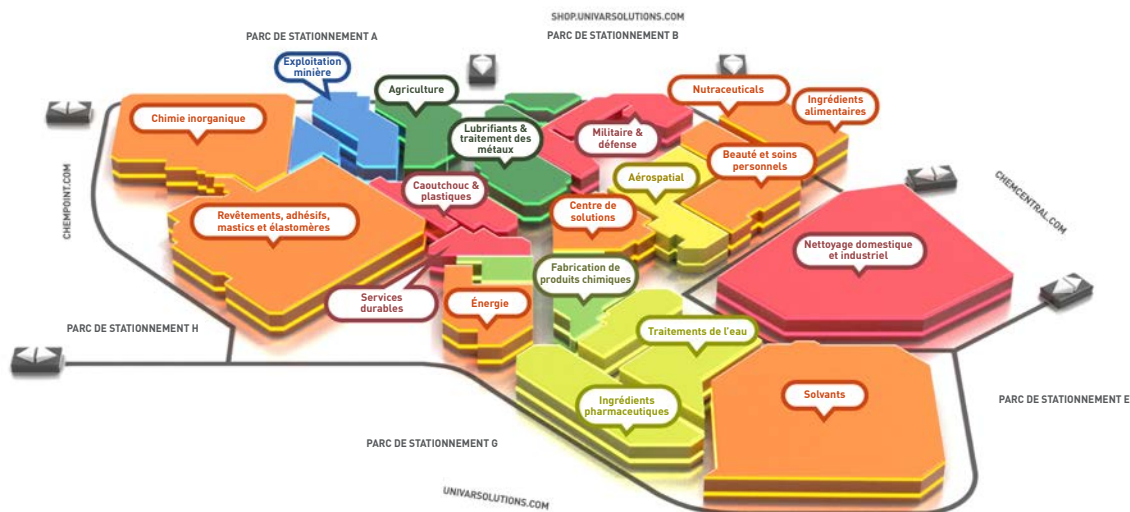
AJ Wijesinghe, vice-président services partagés, dirige la conception de ces capacités de service. De la mise en place des multiples canaux d'achat, à la création de capacités de gestion parmi les meilleurs du secteur, ses équipes interfonctionnelles déploient des fonctions et outils innovants faciles à utiliser qui permettent une expérience client supérieure.

Ces derniers mois ont vu le lancement de nouveaux canaux permettant d'atteindre les clients là où ils sont, de nouveaux outils répondant à leurs attentes et de nouvelles interfaces attractives et des connexions pour harmoniser le tout (voir sur le côté).

« Ce que nous faisons ici chez Univar Solutions est vraiment extraordinaire et révolutionnaire dans notre industrie », déclare AJ Wijesinghe. « Il n'y a pas si longtemps, l'industrie réclamait d'aller de mettre le numérique en place et d'offrir aux clients de petites touches de l'expérience Amazon, en essayant d'éliminer le papier et d'optimiser nos boîtes de réception. Aujourd'hui, nous proposons aux clients, ce que j'appelle une expérience Amazon-plus, puisque même Amazon n'offre pas les détails de la commande et les informations produit connexes que nous mettons à disposition ».

Cela signifie que les clients ont un accès en temps réel à l'historique détaillé de leurs commandes, aux détails de livraison et d'expédition, et un accès instantané aux documents complets relatifs à la réglementation et à la sécurité, le tout étant personnalisable et téléchargeable en quelques clics. L'un des outils les plus attendus, un nouveau portail Où est ma commande?, permet aux clients de disposer de mises à jour instantanées de leurs commandes et expéditions, peu importe où ils se trouvent dans la chaîne logistique.

Univar Solutions : La destination de magasinage « toujours ouverte »



Des outils numériques robustes et parmi les meilleurs du secteur pour un travail plus rapide et plus facile

Grâce aux nouvelles solutions numériques dévoilées par Univar Solutions, vous pouvez rechercher, trouver et mettre vous-même les ingrédients et les produits dont vous avez besoin dans votre panier, quand et où cela vous convient. Désormais « ouvertes » 24 heures par jour, 7 jours par semaine, ces offres numériques sur mesure vous permettent de faire vos achats sur nos sites via n'importe quel appareil, quel que soit le moment.

- UnivarSolutions.com – Destiné aux clients, ils disposent ici d'outils numériques pertinents, dont un outil de recherche de produits et de recettes, qui aide à accélérer le processus de développement de produits, le contenu axé sur notre industrie présente des moyens de réduire le coût total des opérations et de répondre aux dernières exigences réglementaires. Côté fournisseurs, le site propose un accès efficace au marché capable d'aider à accélérer la croissance des ventes grâce à des programmes de génération de la demande parmi les meilleurs du secteur. Tout cela est offert sur une plateforme mondiale exploitant les contenus sélectionnés au niveau régional et offrant une assistance en langue locale.
- ChemCentral.com – Destiné aux clients souhaitant disposer d'une option d'achat simple et sans superflu ainsi que d'une expérience transparente

et entièrement numérique, ChemCentral.com fournit un accès rapide, facile et direct à une gamme de produits chimiques et d'ingrédients, auprès d'une source éprouvée et de confiance. Offrant des informations détaillées sur les produits, ainsi qu'une tarification simplifiée, ChemCentral.com est une option facile à utiliser pour les clients ayant des besoins simples.

- Shop.UnivarSolutions.com (Shop) – Ce magasin en ligne offre un accès à la totalité du catalogue de plus de 17 000 produits d'Univars Solutions, via une expérience de commerce électronique innovante incluant le statut complet des commandes, la facturation, l'historique des transactions, la documentation de sécurité et de réglementation ainsi qu'une nouvelle fonctionnalité « Où est ma commande? » qui permet aux clients de connaître le statut de leur commande en temps réel.
- ChemPoint.com – Destiné aux fournisseurs, ChemPoint.com les aide à trouver, impliquer, fidéliser et servir leurs clients à grande échelle par le biais d'un modèle commercial unique axé sur la création de la demande. En outre, la plateforme MarketConnect de ChemPoint propose le « marketing-as-a-service », des spécialistes du marché dédiés aident à créer des campagnes de marketing digital multicanal pour une large gamme de produits chimiques et d'ingrédients.

Des solutions concrètes... en temps réel. Univar Solutions hausse la barre du numérique pour une seule et unique raison : améliorer l'expérience client

Que vous soyez un client de longue date, un fournisseur commençant tout juste à travailler avec nous, que vous ayez des relations solides avec nos experts techniques ou que vous ayez simplement besoin de fûts d'éthylène glycol, nos outils numériques rendent l'expérience client plus rapide, plus sécurisée et plus transparente que jamais.

- Avec la croissance du mouvement Clean Beauty ou Beauté propre, notre partenaire fournisseur innovant Dow a rapidement réagi en mettant au point un fixateur capillaire à base de maïs appelé le polymère MaizeCare™ Style. Conçu pour aider les formulateurs à créer des produits de soins capillaires d'origine naturelle offrant des performances exceptionnelles, le produit a permis à Dow d'atteindre des clients avec une campagne de marketing orientée par les données, prouvant les performances du polymère MaizeCare™ Style dans le domaine des formulations propres et biologiques. En collaboration avec Dow, nos spécialistes en gestion de produits et les ingénieurs en formulation du laboratoire de notre centre de solutions de Houston, ont créé quatre prototypes utilisant le polymère MaizeCare™ Style, afin de tester l'efficacité de chacun. Puis, à l'aide de notre plateforme de prototypes numériques, appuyée par nos analyses avancées de la demande numérique, nos experts marketing ont lancé avec succès une campagne ciblée de génération de la demande.

Nos outils numériques nous permettent d'apporter des solutions concrètes aux clients avec encore plus de rapidité

- Comme de nombreuses petites installations régionales, un fabricant de boissons avait pour habitude de surveiller les informations réglementaires d'une grande quantité d'ingrédients. Le système fastidieux et lourd en termes de personnel de l'usine impliquait que les documents relatifs à chaque ingrédient devaient être copiés et classés manuellement et que ceux-ci n'étaient accessibles que sur le site de l'usine. Aujourd'hui, après avoir opté pour Univar Solutions, l'établissement télécharge les certificats d'analyse (CoA) et les fiches de données de sécurité de l'acide citrique et autres ingrédients et les rattache à l'historique des lots remontant à 18 mois.
- Un responsable d'un FEO du secteur automobile doit recevoir une importante commande de solvants à une date cruciale pour respecter une échéance serrée, mais le camion peut très bien arriver en dehors des heures de bureau, le responsable doit donc se coordonner avec le personnel du quai de chargement, le personnel opérationnel clé et la sécurité. Grâce à notre nouvelle fonctionnalité « Où est ma commande », il peut en quelques clics suivre l'envoi à chaque point du parcours vers sa destination, et ainsi prévoir le personnel nécessaire.
- Une entreprise d'impression lithographique régionale a besoin de fûts d'alcool isopropylique. La propriétaire recherche « fûts isopropylique à Atlanta » et clique sur ChemCentral.com où elle peut rapidement naviguer dans l'interface et acheter ce qu'elle souhaite en quelques minutes, en payant avec sa carte de crédit. Pas d'inscription nécessaire, pas besoin de parler à quelqu'un, et elle bénéficie toujours de tous les avantages de la réputation de confiance, du catalogue de produits et de la chaîne logistique d'Univar Solutions.

Nouvelles fonctionnalités à venir

Univar Solutions ne lève pas le pied en matière de développement de produits. AJ Wijesinghe indique que de nouvelles fonctionnalités et capacités sont déployées pour améliorer encore l'expérience client. Les clients et les fournisseurs pourront bientôt discuter en ligne avec une vraie personne, ceci pour accroître le niveau de confort et de service au client, et permettre un accès plus rapide aux nombreux experts techniques, industriels et de la réglementations d'Univar Solutions.

Dans le contexte de la COVID, les développeurs poursuivent la mise en œuvre de technologies robotiques pour rationaliser le traitement et la mise en œuvre des commandes, et au final progresser vers une expérience sans contact.

Il y a de l'excitation dans l'air

James Molica affirme que le fait de pouvoir aborder les trois domaines avec des outils et des canaux mettant en œuvre les plus récentes techniques (demande numérique, commerce électronique et capacités d'administration) et boucler la boucle avec une réelle valeur ajoutée au bénéfice des clients et des fournisseurs partenaires est un véritable bon en avant dans le domaine de la distribution de produits chimiques.

« Le numérique nous offre des occasions illimitées de remplir notre mission de simplification, d'innovation et de croissance », dit-il. « Ce que nous faisons ici avec le numérique est extrêmement innovant dans notre secteur, et ce n'est que le début, nous explorons la frontière du numérique pour devenir plus agiles, plus efficaces et plus simples. »

« Il y a de l'excitation dans l'air chez Univar Solutions, et nous avons hâte que nos clients, nos fournisseurs et l'industrie partagent cet enthousiasme avec nous! » s'exclame Molica.



3075 Highland Pkwy, Suite 200
Downers Grove, IL 60515
+1-331-777-6000
UnivarSolutions.com