

# GO Sport améliore la qualité de ses données produit grâce à Mirakl Catalog Manager

L'enseigne utilise la solution Mirakl Catalog Manager afin d'accroître la qualité et la cohérence de ses données produits sur sa marketplace et de renforcer la confiance de ses acheteurs.



## Le défi de la gestion des données au sein de la marketplace GO Sport

Dès 2014, GO Sport lance sa marketplace afin de pouvoir proposer plus de choix à ses clients, dans un univers qui comporte un nombre immense de références, lié à la multiplicité des sports et de leurs modes de pratique. Assurer la qualité du contenu constitue un véritable défi pour l'enseigne, car il est plus complexe de surveiller les données incomplètes, les images de mauvaise qualité ou les incohérences des fiches produit au sein d'une place de marché qui compte un grand nombre de vendeurs et de produits. Ce sont autant de risques de déconcerter et frustrer les acheteurs potentiels. De plus, le site est utilisé par les vendeurs en magasins pour conseiller les clients ou faire du cross-sell. Dans cette optique, ils sont amenés à montrer des fiches

produit marketplace, et la qualité du contenu de ces fiches a donc un impact direct sur la satisfaction des clients en magasins.

L'équipe marketplace de GO Sport consacre donc de nombreuses ressources à repérer les erreurs dans les contenus produit fournis par les vendeurs et à valider les contenus manuellement, au détriment d'autres missions comme le recrutement de nouveaux vendeurs. La rapidité d'intégration des vendeurs et le volume de support qui leur est consacré sont également des enjeux dans la gestion quotidienne de la marketplace, à cause d'un manque de visibilité et d'automatisation dans l'infrastructure existante.

## Une expérience d'achat améliorée grâce à une gestion plus efficace des données

A mesure que son activité marketplace se développe, GO Sport est ainsi confronté à des difficultés pour gérer efficacement le volume de données produits et maintenir leur cohérence et leur qualité. Pour faire face à cet enjeu, l'enseigne sélectionne et intègre la solution Mirakl Catalog Manager (MCM), solution de gestion des informations produits (PIM) pour marketplace développée par Mirakl et conçue pour répondre aux exigences spécifiques des marketplaces.

La solution permet à l'équipe marketplace GO Sport de bénéficier d'outils de contrôle et de gestion avancés comme la possibilité de consolider les données provenant de plusieurs vendeurs, mais aussi de

créer un espace de collaboration pour les vendeurs afin d'enrichir leurs données produit. La modération des produits est facilitée et la qualité du contenu améliorée automatiquement grâce à un moteur de règles de validation et une identification automatique des données produits non conformes. C'est un gain de temps considérable pour l'équipe, tout en permettant à l'enseigne d'obtenir des données produit plus abondantes, précises et cohérentes. GO Sport propose ainsi une expérience d'achat plus aboutie à ses visiteurs, pour qui une donnée produit fidèle et abondante est l'un des facteurs de conversion et de satisfaction les plus importants.

## Des résultats significatifs et un impact organisationnel positif

Après quelques mois d'utilisation, GO Sport a déjà observé des résultats significatifs concernant la qualité de ses données. Ainsi, l'équipe marketplace bénéficie d'un gain de temps considérable lors de la validation des produits grâce à une visibilité accrues sur les erreurs, permettant une mise en ligne en 5 jours contre près d'un mois précédemment.

### Gains de productivité

Les Business Developers ne s'occupent ainsi plus de la validation du contenu, dont la qualité a été améliorée significativement selon l'opérateur avec 4 à 5 médias par produit contre 1 à 2 avant l'utilisation de MCM. De plus, près de 20% du catalogue possède maintenant des données enrichies par plusieurs vendeurs.

### Réduction des coûts

La solution a également permis de faciliter le recrutement et l'intégration de nouveaux vendeurs, en réduisant la durée moyenne à une semaine contre un mois et demi auparavant. Au niveau du support, le nombre de collaborateurs responsables de l'aide à l'intégration et des rapports d'erreurs auprès des vendeurs a été divisé par 4, grâce à une modération facilitée et automatisée limitant drastiquement le besoin de vérifications manuelles.

## Spécificités de la Marketplace

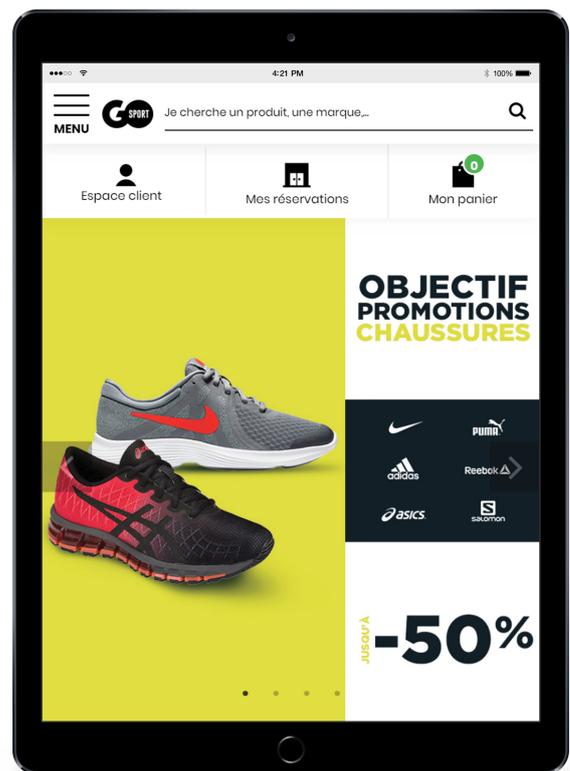
- Fonctionnalités complètes de la solution Mirakl Marketplace Platform®
- Recrutement et gestion des vendeurs avec le module Mirakl Seller Portal®
- Gestion centralisée du catalogue avec Mirakl Catalog Manager®

## Résultats de la Marketplace

- Validation des produits en 5 jours au lieu de 30 jours
- Intégration de nouveaux vendeurs en 1 semaine au lieu de 45 jours
- 4 à 5 médias par produit contre 1 à 2 auparavant
- 20% du catalogue ayant plus d'une source d'information produit
- 68% du catalogue mis à jour en 3 mois

« Nous sommes très satisfaits de la solution Mirakl Catalog Manager, qui nous permet de visualiser les fiches produit, automatiser les tâches et responsabiliser les vendeurs, tout en optimisant la qualité du catalogue de la Marketplace et le temps de l'équipe business développement. »

Aurélien Petitjean  
Marketplace Manager  
GO Sport



Mirakl est le leader mondial des solutions de marketplace et permet aux retailers, pure-players et marques en B2B comme en B2C de développer rapidement une nouvelle source de revenus en lançant leur marketplace.