

## Leroy Merlin : automatisation des processus de remboursement et de retour

### Profil de clients.

Leroy Merlin est le troisième distributeur mondial de produits d'aménagement de la maison. Leroy Merlin se distingue par sa présence mondiale inégalée, avec environ 100 000 employés répartis dans 13 pays. L'entreprise continue de croître et de s'étendre au commerce numérique et aux places de marché afin de diversifier ses opérations.

### Défis.

Leroy Merlin a constaté une augmentation du nombre de commandes en ligne et en magasin, ce qui a entraîné une hausse du nombre de demandes de remboursement et de retours. L'évolution des conditions du marché a entraîné une augmentation des remboursements, des retours et des échanges, ce qui représente un défi important pour l'entreprise.

Le processus de remboursement, de retour et d'échange chez Leroy Merlin était principalement manuel et impliquait de nombreuses signatures et approbations manuelles. La gestion des silos de données à travers de multiples systèmes était un défi majeur qui entraînait des retards dans le processus d'approbation. Cela a entraîné une baisse du Net Promoter Score (NPS) des clients. En outre, l'inexactitude des données a parfois entraîné des pertes financières. Leroy Merlin passait un temps inutile sur des données et des opérations qui se chevauchaient.

De plus, le manque de surveillance lors de l'exécution des commandes entraînait des retards et des annulations de livraison supplémentaires, ce qui a encore contribué à la baisse du score NPS. Lorsque le score NPS a commencé à baisser, l'équipe de Leroy Merlin a compris qu'elle avait besoin d'une approche plus rationnelle et plus organisée.

### La solution.

Après des recherches approfondies, Leroy Merlin a trouvé la solution parfaite chez Appian. Pour faciliter la configuration, ils se sont associés à Xebia, une entreprise hautement qualifiée dans la mise en œuvre d'Appian. Le projet a débuté fin septembre et s'est achevé en décembre, un délai impressionnant pour une tâche aussi complexe.

La solution s'attaque aux difficultés rencontrées dans l'ensemble du processus de remboursement et de retour afin d'accroître l'efficacité. Par exemple, l'un des ralentissements les plus notables des processus de Leroy Merlin, à savoir le remboursement des transactions de paiement, a été entièrement automatisé à l'aide de l'automatisation intelligente et de la RPA. Au départ, l'équipe financière devait passer manuellement au peigne fin plusieurs portails de paiement pour identifier les transactions qui n'avaient pas été saisies ou



### Secteur :

Distribution

### Taille :

Environ 100 000 employés dans le monde

### Siège social :

Lezennes, France

### Points forts :

- Automatisation de 90 % des tâches manuelles
- Augmentation du Net Promoter Score de 20 %
- Augmentation de l'efficacité du traitement des remboursements de 55 %
- 90 % des clients sont satisfaits du processus de retour
- Accélération du délai de traitement des retours de 15 jours à 1,5 jour
- Amélioration de l'efficacité et de la qualité de la préparation des commandes de 15 %

qui n'avaient pas fait l'objet d'une action. Aujourd'hui, la RPA se charge de ce travail de fond, rationalisant le processus et éliminant les erreurs dans les transactions financières.

Un autre élément clé de cette solution est l'intégration du traitement intelligent des documents, qui a joué un rôle essentiel dans l'accélération des remboursements. Le système extrait désormais les informations nécessaires pour initier les remboursements et lit les informations du client pour remplir automatiquement les détails pertinents, ce qui accélère l'ensemble du processus de remboursement. La satisfaction des clients s'en est trouvée renforcée.

### **L'impact.**

L'impact de cette transformation a été considérable. Auparavant, la procédure de remboursement et de retour prenait de 10 à 12 jours. Avec l'adoption des capacités d'automatisation d'Appian, ce délai a été considérablement réduit entre 1,5 et 2 jours.

La plupart des étapes manuelles ont été automatisées, ce qui a permis d'éliminer une grande partie du travail inutile. Cela a non seulement permis aux équipes de préparer les commandes plus efficacement, mais aussi de réduire considérablement le nombre de commandes affectées par magasin. À une époque, 90 commandes par magasin étaient en attente de traitement. Aujourd'hui, ce nombre est inférieur à 10.

Dans les opérations de traitement des commandes, l'équipe de Leroy Merlin a mis en place un mécanisme de surveillance et d'alerte proactive pour assurer la préparation des commandes en temps voulu. Les équipes ont été stupéfaites par le niveau d'automatisation atteint, avec jusqu'à 90 % des processus précédemment manuels désormais intégrés de manière transparente dans la plateforme Appian. Même les passerelles de paiement et les transactions de remboursement ont été entièrement automatisées, épargnant à l'équipe financière la complexité de la gestion de multiples portails de paiement.

Désormais, l'équipe du service clientèle dispose d'une visibilité complète sur l'évolution des demandes de retour, de remboursement, d'annulation et d'échange. Cela leur permet d'être plus fiables et, en fin de compte, de s'assurer une clientèle plus fidèle.

### **Projets futurs.**

Fort du succès de la mise en œuvre initiale, l'équipe de Leroy Merlin a des projets ambitieux pour l'avenir. La portée initiale du projet couvrait les opérations de commerce électronique, mais la prochaine phase vise à englober les commandes sur les places de marché gérées par des vendeurs tiers. Ils envisagent également d'étendre leurs activités aux commandes en magasin.

En faisant évoluer en permanence la plateforme, Leroy Merlin vise à maintenir sa position de leader dans le secteur tout en améliorant l'expérience client et l'efficacité opérationnelle.



Chez Xebia, nous pensons qu'en ces temps de constante évolution, l'agilité n'est pas seulement une stratégie, mais un mode de vie. Il ne s'agit pas seulement de s'adapter aux changements en cours, mais aussi d'entretenir une culture de l'amélioration continue et d'adopter un état d'esprit qui considère le changement comme une opportunité, et non comme un défi.

Amrapali Aggarwal  
Delivery Manager, Xebia



Tout ce que vous aimeriez accomplir, vous pouvez le faire 10 fois plus vite avec Appian.

Dmitriy Anderson  
DSI et responsable du commerce électronique et de la stratégie de la place de marché chez Leroy Merlin