

Interflora accélère sa stratégie d'expansion data en Europe grâce à Fivetran



Grâce à la Modern Data Stack en partie supportée par Fivetran, le groupe Interflora entre dans l'ère du « Data Driven »

Interflora en bref

Créée il y a plus de 75 ans, Interflora est présent dans 130 pays et propose un large choix de bouquets et de cadeaux livrables dans le monde entier. Interflora France, fort de 280 collaborateurs, opère la marque Interflora sur 8 marchés : France, Danemark, Espagne, Italie, Portugal, Roumanie, Suède et Luxembourg – soit au total 4 millions de commandes chaque année. Le groupe s'appuie pour cela sur un réseau de 7000 fleuristes indépendants qui lui assurent une place de leader sur le marché. La satisfaction client étant une priorité, le groupe utilise le NPS (Net Promoter Score), outil permettant de mesurer l'expérience client afin de déterminer la satisfaction et la fidélisation de la clientèle. Le NPS d'Interflora se monte à 40, soit le double du score considéré comme bon.

Stack de données :

Fivetran, Google BigQuery, DBT, Apache Airflow et Microsoft Power BI

Connecteurs :

23 connecteurs Fivetran (17 milliards de lignes), dont SQL Server, Azure Functions, PostgreSQL, Google Cloud MySQL, Google Sheets, Google Analytics, Microsoft Advertising, Google Search Console, Amazon Ads, Criteo, Facebook Ads

Cas d'usage :

Centralisation des données - Construction d'une Modern Data Stack - Suivie de KPIs

Départements concernés :

Marketing Produit, Acquisition, Finance, Customer Care, User Experience, Réseau fleuristes

Industrie:

Retail

Taille de l'Entreprise :

280 employés

Avant Fivetran

En 2020, au moment du confinement et de l'usage croissant des commandes en ligne, Interflora prend conscience de l'importance de la data générée au sein du groupe. Les données de l'organisation sont alors maniées en silos, rendant leur accès difficile. Elles sont également en proie à des problèmes de qualité, notamment en raison de traitements manuels qui génèrent des erreurs. Quant à l'équipe data, elle est tout simplement inexistante.

Solution Fivetran

C'est rapidement chose faite. À partir du mois de septembre 2021, Interflora inscrit la data dans sa stratégie globale d'entreprise et engage une démarche de fond. Celle-ci passe par le recrutement de plusieurs spécialistes pour consolider l'équipe data (notamment avec un Data Engineer et une Data Scientist) et le lancement d'un appel d'offres qui aboutit à l'arrivée de l'entreprise Decideom auprès de l'équipe interne Interflora. « Nous avons développé avec Interflora une démarche agile », rappelle Olivier Fabre, directeur de l'agence Decideom. « Après avoir analysé l'existant et le contexte, nous avons fait un ensemble de propositions de solutions techniques. » Fivetran est alors choisie afin de participer activement à la transformation du groupe.

Résultats positifs

- Grâce à la Modern Data Stack en partie supportée par Fivetran, les données sont collectées de manière automatisée et non plus manuellement
- Les analystes capitalisent ainsi 50% de leur temps et apportent plus de valeur à l'entreprise. La création d'une source de données passe de 4 semaines à 5 minutes ; l'exploration des données issues d'une nouvelle source de 1 jour ou 2 à 5 minutes ; la maintenance des sources de données et la gestion de l'évolution du schéma source sont désormais immédiates
- Les données collectées sont cohérentes, structurées et fiables à l'échelle de tous les pays où le groupe opère
- La Team Data d'Interflora est naturellement repositionnée en interne
- La Modern Data Stack supportée en partie par Fivetran facilite et simplifie le quotidien de l'ensemble des collaborateurs positionnés sur la data, et ce à l'échelle globale

En nous permettant de centraliser de la donnée fiable et facilement exploitable dans une plateforme automatisée, Fivetran contribue à l'accélération de notre stratégie d'expansion. La construction de cette solution data permet d'ajouter de la valeur à notre groupe"

Vincent Faburel

Head of Data & Backend Products, Interflora

**Interflora : 75 années d'existence, 4 millions de commandes enregistrées chaque année
23 connecteurs Fivetran**

17 milliards de lignes de données synchronisées par mois

Des équipes Interflora bénéficiant de données renouvelées, fiables, validées et testées (200 rapports BI / Business Intelligence)

Impact Business

Fivetran contribue à faire du groupe Interflora une entreprise Data Driven. L'infrastructure est modernisée : les opérations ont été déplacées vers une infrastructure cloud plus fiable et plus rapide, les données sont démocratisées auprès de l'ensemble des analystes du groupe, sans effet de silo et sans compromettre la conformité.

Ainsi centralisées, les données sont rassemblées pour des programmes analytics avancés. « Nos équipes peuvent désormais parler le même langage où qu'elles se situent. Outre le partage de KPI's, elles peuvent aussi s'entraider. Cette collaboration est également facilitée au quotidien entre les équipes Digital Product et Engineering. Tout ceci contribue à donner encore plus de valeur à l'entreprise », avance Vincent Faburel.

Pour Interflora, l'avenir passe par l'arrêt de la plateforme pilote, le déploiement d'un Data Catalog qui permettra de donner de la visibilité aux métiers et surtout par une plateforme d'industrialisation pour les projets de Machine Learning et d'intelligence artificielle. Une nouvelle étape clé, qui permettra au groupe d'assurer son développement.