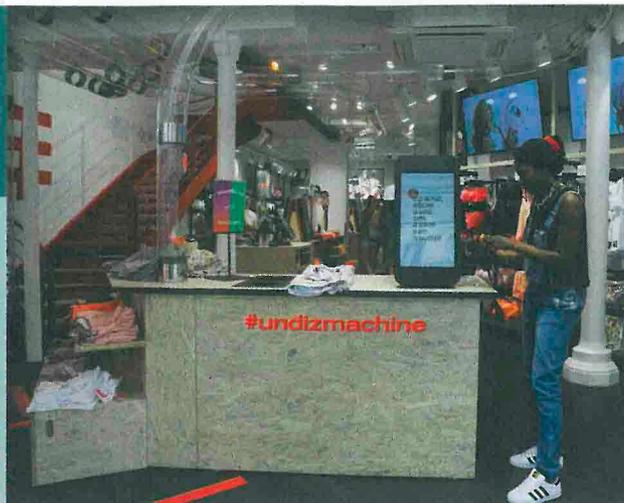


**UNDIZ MACHINE**

Undiz

**Lancement**30 janvier 2015,  
à Toulouse**LES PLUS**

- Créer une nouvelle expérience client
- Doper le panier moyen avec le click & collect
- Optimiser des locaux restreints
- Jouer un rôle de porte-étendard à l'étranger

© MUREL DOVIC

CONCEPT  
NON ALIMENTAIRE

## Undiz passe l'expérience client à la Machine

Avec son concept Undiz Machine, l'enseigne de lingerie révolutionne la façon d'acheter en magasin à l'aide de bornes digitales et de capsules aéropulsées dans des tuyaux.

« Le système nous permet une gestion de 600 à 900 capsules par jour, avec un pic de 150 capsules par heure. »

**Jean-Bernard Della Chiesa,**  
directeur digital  
et innovation Undiz

**J**anvier 2015, une boutique Undiz nouvelle génération s'ouvrait sur Toulouse où les clients pouvaient apercevoir depuis la rue des bornes digitales et des tuyaux... Six mois plus tard, ce fut au tour des Parisiens de découvrir cette « Machine ». Plus exactement, la marque de lingerie du groupe Etam s'est emparée du concept phytale, qui mélange le monde physique et le digital.

Ainsi, dans un Undiz Machine, pour trouver le produit de son choix, le consommateur peut se diriger vers les rayons de façon traditionnelle ou utiliser une borne. À partir de celle-ci, il accède à l'ensemble des produits stockés dans le magasin. Il peut ajouter dans son panier jusqu'à cinq produits et finalise l'action en renseignant son nom. Deux minutes plus tard, une capsule provenant de la réserve arrivera, après avoir serpenté

dans les tuyaux transparents installés au plafond.

Côté back-office, Undiz a adopté les étiquettes RFID, afin que chaque référence soit identifiée avec un numéro unique. Une condition nécessaire pour disposer d'une vue en temps réel du stock en magasin. Une clientèle ne peut donc commander via les bornes que les produits présents en point de vente. Mais la force de cette organisation est justement de disposer d'une grande largeur de l'offre, alors que les locaux restent, eux, de taille modeste. À Toulouse, ils font 45 m<sup>2</sup> contre 130 m<sup>2</sup> sur Paris, alors que la direction compte 145 m<sup>2</sup> pour présenter pleinement ses collections.

### Préparer sa capsule sur le web

Pour les aficionados de la marque, Undiz a également prévu la possibilité de préparer le

contenu de sa capsule depuis chez soi. Celle-ci sera alors remplie quand le client sera identifié en magasin. Un espace Click & Capsule a été aménagé à l'étage, à côté des cabines. « Le système nous permet une gestion de 600 à 900 capsules par jour, avec un pic de 150 par heure. La véritable limite d'Undiz Machine reste la partie picking, faite manuellement, détaille Jean Bernard Della Chiesa, directeur digital et innovation Undiz. Sur le site de Toulouse, les chiffres indiquent qu'une capsule est envoyée toutes les six minutes. Et après six mois d'ouverture, ses bornes ont été manipulées plus de un million de fois. »

Un chiffre très prometteur qui pousse l'enseigne à réfléchir à de prochaines ouvertures, en France et à l'étranger, ainsi qu'à l'ajout de nouvelles expériences. ■■

CLOTILDE CHENEVOY