

France Air
Les Architectes de l'Air

FRANCE AIR AMBITIONNE LES 30 % DE CROISSANCE ANNUELLE AVEC OROCOMMERCE



OROCommerce

Site : www.france-air.com
Siège social : Beynost, Ain, France

Expertise : E-commerce
Solution : OroCommerce

Secteur :
Industrie aéronautique

Voilà maintenant 60 ans que France Air conçoit et distribue des systèmes et des solutions de traitement d'air, de ventilation, de chauffage et d'eau chaude sanitaire. Ce qui lui tient à cœur : garantir le bien-être et la sécurité des personnes dans leurs lieux de vie !

Leader sur le marché du matériel aéronautique, la société réalise environ 139 millions de chiffre d'affaires annuel, dont 25% à l'export. Depuis plusieurs années, France Air adopte une politique d'expansion et de développement particulièrement ambitieuse. Une stratégie qui s'est notamment traduite par la création de plusieurs filiales en France et à l'étranger. En tout, l'entreprise est implantée dans 22 pays.

Ces ambitions se concrétisent également par le développement de la dimension e-commerce de France Air. L'entreprise veut en augmenter significativement la part au cours des prochaines années. **Sur la partie e-commerce dédiée à la France, France Air souhaite notamment atteindre 30% de croissance annuelle.** Des aspirations ambitieuses que l'entreprise veut concrétiser par la mise en place d'une stratégie digitale adaptée et la refonte de sa plateforme e-commerce BtoB "France".

"Des fonctionnalités BtoB pertinentes et complètes, une prise en main aisée, la personnalisation possible, l'innovation forte notamment avec Symfony et la flexibilité de la plateforme sont autant d'atouts qui nous ont convaincus de la pertinence de la solution."

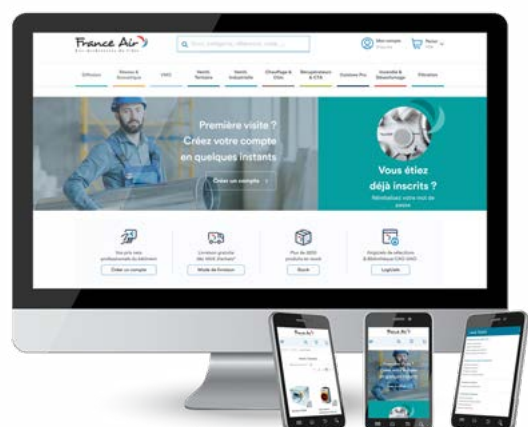
Loïc Dolbeau,
Responsable Marketing Digital, France Air

UNE PLATEFORME PERFORMANTE ET MODERNE

Initialement, France Air dispose de plusieurs sites internet répartis par zone géographique. Celui dédié à la France permet aux clients de réaliser leurs commandes de matériel. Ce site est aussi consulté par les clients internationaux puisqu'il centralise l'ensemble des ressources de la société (fiches techniques, logiciels professionnels, divers contenus...).

Auparavant sur Magento 1, l'entreprise a opté pour OroCommerce, particulièrement adaptée au contexte BtoB. **"Nous étions en retard de plusieurs versions et subissions de nombreux problèmes et bugs. La plateforme devenait obsolète, il devenait impératif d'évoluer"**, raconte Loïc Dolbeau, Responsable Marketing Digital chez France Air.

OroCommerce s'est présentée comme la solution idéale pour répondre aux besoins de l'entreprise. Avec un tel choix, France Air s'est assurée de disposer d'une plateforme performante, optimisée et moderne. Il s'agit également d'une solution évolutive qui l'accompagnera dans ses ambitions de croissance.



FOCUS "CUSTOMER CENTRIC"

Tout au long de ce projet, France Air a misé sur une stratégie "Customer Centric". **Son objectif ? Optimiser la relation avec ses clients pour favoriser la satisfaction et la fidélisation.** L'entreprise a tout d'abord sélectionné des fonctionnalités très attendues par ses clients et particulièrement adaptées à leurs attentes : le multi-panier, la commande rapide, les options de livraison optimisées, Air Express, les prix professionnels... **Chaque option a été choisie pour rendre le parcours client fluide et agréable.** L'espace client a également été refondu afin d'optimiser l'expérience et d'apporter des services complémentaires (accès documentation technique et logiciels d'étude). France Air souhaite notamment multiplier par 5 le chiffre d'affaires généré par l'espace pro. **"Notre objectif a toujours été d'accompagner les clients France Air dans leur activité quotidienne, de l'étude du projet à la facturation, à travers une plateforme qui apportera à la fois une expertise transactionnelle et relationnelle",** explique Loïc Dolbeau.

Dans un second temps, France Air a fait le pari de la personnalisation en customisant plusieurs éléments de sa plateforme. Les blocs de contenus et les listes de résultats de recherches s'adaptent désormais en fonction du parcours de chaque client. D'autre part, le tunnel d'inscription, le check-out ainsi que d'autres composantes (fiches produits, pictogrammes...) ont également été personnalisés.



UNE PLATEFORME ÉVOLUTIVE

Avec OroCommerce, France Air a fait le choix d'une plateforme évolutive ! Les multiples opportunités proposées par OroCommerce sont une véritable aubaine pour envisager l'avenir sereinement. **"La plateforme est prometteuse et embarque de nombreux outils que l'on n'exploite pas au maximum. C'est une chance pour nous !",** précise Loïc Dolbeau.

À plus long terme, France Air souhaite aller plus loin dans l'expérience délivrée, proposer des services supplémentaires et ajouter des fonctionnalités pertinentes. Tous les outils sont déjà là pour simplifier et accélérer les échanges avec les clients : il ne reste plus qu'à les faire adopter en interne.

LA DIGITALISATION EN LIGNE DE MIRE

Ce projet de refonte a également permis à France Air de répondre à une problématique spécifique de son marché : la digitalisation. Le secteur de l'aéronautique dans lequel l'entreprise se trouve s'est longtemps tenu à l'écart du digital, n'y détectant pas une réelle opportunité. Mais depuis quelques années, ses acteurs tendent à s'y développer de plus en plus.

Depuis le début, France Air se positionne comme précurseur sur le sujet. L'entreprise a créé son site institutionnel en 1999 et a mis en place le premier site e-commerce BtoB du secteur aéronautique en 2006. Mais récemment, ses concurrents ont emprunté le même chemin et sont de plus en plus nombreux à miser sur le digital. Pour préserver sa place de leader et continuer de se différencier de ses concurrents, France Air s'est adaptée et est allée encore plus loin avec cette nouvelle plateforme.

"C'était essentiel d'inclure les équipes dans ce projet et de les accompagner dans la prise en main de la plateforme pour qu'ils en comprennent toutes les opportunités. Nous allons également continuer de faire appel à eux pour la faire évoluer en fonction de leurs besoins et de leurs retours"

Loïc Dolbeau,
Responsable Marketing Digital, France Air

L'IMPLICATION DES COMMERCIAUX

La refonte de la plateforme de France Air dédiée à la France a nécessité une plus grande implication des équipes. Les commerciaux ont notamment bénéficié de formations dédiées et d'un accompagnement spécifique pour bien prendre en main la plateforme et en exploiter tout le potentiel. De nouveaux process adaptés au site ont également été mis en place.

Par exemple, aujourd'hui, les commerciaux sont notifiés dès qu'un de leurs clients passe commande. **Ceci permet à la fois de les faire adhérer au projet e-commerce et également de leur apporter une meilleure connaissance de l'actualité de leurs comptes.** Demain, les commerciaux pourraient également accompagner leurs clients dans le tunnel d'achat, à la fois pour les assister et leur apporter leur expertise.

OroCommerce permet aussi à France Air de répondre à la fois à leurs besoins mais aussi aux enjeux de digitalisation de son secteur. Et ce n'est que le début... Avec cette nouvelle plateforme, France Air multiplie ses opportunités et peut sereinement envisager le futur !