

LISE CHARMEL

LISE CHARMEL CENTRALISE ET OPTIMISE SA GESTION DE PRODUITS AVEC AKENEO ET SYNOLIA



Site : www.lise-charmel.com
Siège social : Lyon, France

Expertise : PIM
Solution : Akeneo

Secteur :
Habillement et Accessoires

En 2018, le groupe Lise Charmel confie à Synolia la migration de l'ensemble de ses sites sur Magento. Dans ce cadre, le groupe ambitionne de développer et étendre à l'international ses activités e-commerce et web-to-store tout en améliorant l'expérience client sur ses sites marchands.

En amont de ce projet, une réflexion est menée pour optimiser la gestion des données produits. Jusqu'alors, celles-ci étaient gérées dans un "PIM maison" et dans des fichiers Excel. Afin de pallier l'absence de gestion unifiée, Lise Charmel confie à Synolia le soin de mettre en place un PIM Akeneo.

UN TRIPLE ENJEU

Il s'agit d'offrir une expérience d'achat d'exception, d'accompagner la transformation digitale du groupe et de disposer d'un catalogue produits propre et structuré.

Côté produits, plusieurs besoins sont énoncés pour orienter la quête de l'outil idéal :

- **La centralisation de l'ensemble des données produits** en un unique outil intégré au nouveau site : *"Nous souhaitons faire parler nos deux outils de la même manière, pour une alimentation de nos fiches produits plus simple"* explique Delphine Boulange, DSI de Lise Charmel
- **La possibilité d'intégrer davantage de données** pour l'enrichissement des fiches produits
- **Le besoin de conserver tout l'historique produits** (caractéristiques, cible client etc.) d'une collection à l'autre.

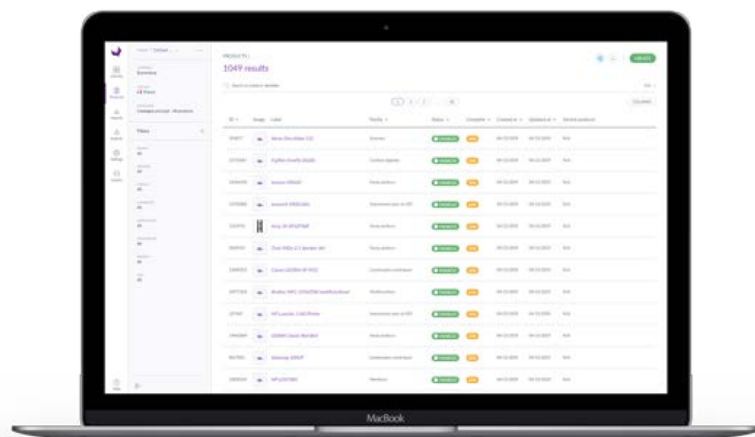
AU CŒUR DU PROJET PIM

Lors de la mise en place du PIM, *"l'interface ludique et intuitive de l'outil a permis aux équipes une prise en main rapide et efficace"* confie Delphine Boulange.

Afin que le PIM soit effectif en même temps que le lancement du nouveau site, le projet est réalisé dans de très courts délais : *"En deux mois, ce sont 321 catégories, 11 familles, 26 attributs et près de 28 000 SKU qui sont renseignés dans le PIM"* explique Delphine Boulange.

"L'interface ludique et intuitive de l'outil a permis aux équipes une prise en main rapide et efficace"

Delphine Boulange,
DSI, Lise Charmel



SOIGNER L'EXPÉRIENCE PRODUIT POUR UNE EXPÉRIENCE CLIENT SANS COUTURE

Depuis toujours, le groupe Lise Charmel s'attache à proposer la meilleure expérience client possible. Avec une vision très Customer Centric, le pari du groupe de lingerie est celui de la fidélisation grâce à deux leviers : des produits de qualité irréprochable et une expérience client optimale

Le PIM permet à la marque d'enrichir chaque fiche produit avec des informations techniques, des informations sur le modèle, sa coupe, son style, ainsi que des informations sur sa composition. Enfin, le ton et le style d'écriture employés dans les descriptions contribuent à créer une expérience liée à la marque. **La vente de lingerie en ligne induit un contexte très spécifique et complexe. En effet, les produits doivent concilier à la fois esthétique, confort, maintien et séduction. Ainsi, l'enjeu pour le groupe Lise Charmel - à travers son site et plus particulièrement ses fiches produits - est de réussir à pallier les obstacles tels que l'absence d'essayage, l'impossibilité de toucher la matière, les craintes liées aux retours.**

Précision et réassurance sont, pour ce faire, les maîtres mots. Grâce au PIM, les clients du site bénéficient d'une expérience propre et homogène, où qu'ils en soient dans leur parcours d'achat. La navigation est grandement facilitée grâce aux filtres. D'un point de vue esthétique, tous les visuels sont d'excellente qualité et offrent la possibilité de zoomer sur les produits afin d'en apprécier tous les détails. Les descriptions sont précises et rédigées dans un langage et sur un ton reflétant l'identité de la marque.

QUALITÉ DE L'INFORMATION ET PERFORMANCE COMMERCIALE

La mise en place du PIM a également permis de structurer les fiches produits pour permettre de préparer le merchandising des rayons du site. Qu'il s'agisse de permettre de regrouper dynamiquement des produits pour favoriser et simplifier l'achat de parures ou d'automatiser les suggestions de produits permises nativement par Magento, l'enrichissement des fiches produits se fait également dans l'optique d'améliorer la performance de l'activité e-commerce.

Produits de la même collection, produits complémentaires, accessoires... ce sont autant de leviers supplémentaires pour permettre l'augmentation du montant du panier moyen des clients Lise Charmel

PLACE AU BILAN

Les efforts entrepris pour mener la transformation digitale de Lise Charmel ont rapidement portés des résultats concrets. La productivité des équipes en interne est améliorée, celles-ci travaillent désormais de manière plus agile et constatent un net gain de temps sur l'enrichissement du catalogue produits. C'est autant de temps que les équipes peuvent désormais consacrer au développement de l'activité en ligne plus qu'à l'administration rébarbative des catalogues.

Les résultats sont déjà au rendez-vous avec une évolution du chiffre d'affaires en phase avec les objectifs mais surtout une nette progression du taux de conversion. Le groupe Lise Charmel peut désormais envisager son avenir international en toute sérénité.



"L'accompagnement de Synolia a été primordial. Les équipes ont su comprendre nos besoins et les traduire dans le PIM Akeneo, ce qui était le plus important."

Delphine Boulange,
DSI, Lise Charmel

