

# BIRKENSTOCK FRANCE REPENSE SON EXPÉRIENCE DE MARQUE AVEC SYNOLIA

**Tradition et innovation : c'est probablement ce qui permet à Birkenstock de traverser les décennies. Depuis sa création en 1774, la marque a sans cesse su s'adapter aux évolutions et contraintes de son marché. La mutation digitale dans laquelle elle s'est engagée depuis plusieurs années lui permet d'asseoir sa stratégie d'acquisition et d'engager un repositionnement de l'image de marque.**

**Nos équipes, qui accompagnent Birkenstock France depuis son entrée dans le monde de l'e-commerce en 2011, ont décidé de relever ce challenge. Accompagner la refonte de la plateforme Magento et proposer une véritable expérience de marque : focus sur les grandes étapes de ce projet d'envergure !**

## LES SANDALES ALLEMANDES DEVENUES IT-SHOES

Les célèbres sandales ne passent plus inaperçues. Elles ont envahi les blogs, les magazines, les défilés et les dressings. Longtemps perçue comme une chaussure confortable mais peu esthétique, Birkenstock a su faire de ses célèbres Madrid ou Arizona un accessoire que les modeuses s'arrachent.

Face à cette évolution, il était nécessaire pour la marque de repositionner son image et de profiter de la refonte de la plateforme e-commerce pour l'affirmer auprès de ses clients et futurs clients.

Ce nouveau positionnement se traduit notamment par une page d'accueil totalement repensée mettant en avant des visuels de collections, immergeant l'internaute dans ce nouveau territoire résolument plus mode.

## L'EXPERIENCE D'ACHAT COMME FIL CONDUCTEUR

### Version full responsive

Pour offrir une expérience utilisateur optimisée quel que soit le support de navigation et la taille de l'écran (ordinateur de bureau, tablette, smartphone) Birkenstock-France est désormais responsive : les sandales s'achètent avec la même aisance sur tablette et smartphone.

Birkenstock affiche ainsi clairement sa volonté de faire du mobile un véritable canal de ventes et les performances sont au rendez-vous. Un mois après la mise en ligne la plateforme enregistre une croissance de 40% de son CA et un taux de conversion sur mobile qui croit de plus de 60%.

**BIRKENSTOCK**  
MADE IN GERMANY · TRADITION SEIT 1774

**Siège Social :**  
Mulhouse, FRANCE

**Année de création :**  
2011

**Site e-commerce :**  
[www.birkenstock-france.com](http://www.birkenstock-france.com)

**Solution :**  
Magento Enterprise

**Partenaire :**  
Synolia



## Le bon produit, au bon moment

Pour aller encore plus loin Birkenstock-France souhaitait dynamiser le merchandising de son site pour proposer une expérience de navigation unique à chacun de ses visiteurs. C'est en ce sens qu'a été mise en place l'application Merchbooster de la société Webmarketing Booster.

Dès les premières semaines, les résultats dépassaient les attentes de la marque. Birkenstock enregistrait ainsi une hausse de 24% de son taux de conversion engendrant un bon du chiffre d'affaires évalué entre 15 et 20%.

## Faciliter l'acte d'achat

La refonte de la plateforme a également été l'occasion de repenser le tunnel de commande dans son intégralité. De la page panier à la page de confirmation de paiement, toutes les étapes ont techniquement été redéveloppées par Synolia afin de maximiser le taux de conversion. Au-delà de ces optimisations techniques et ergonomiques qui conduisent l'internaute à acheter plus facilement, chaque étape est clairement isolée et permet d'analyser à chaque temps fort les éventuelles pertes de panier en vue d'optimisations futures.

## OBJECTIF VISIBILITÉ

Au-delà des investissements technique et graphique réalisés sur sa plateforme Magento, Birkenstock a également apporté une attention particulière à la visibilité de sa marque.

Elle s'appuie de ce fait sur d'autres solutions complémentaires, l'une permettant d'accroître sa visibilité sur les comparateurs et places de marché et l'autre assurant un positionnement optimal des pages clés du site dans les moteurs de recherche. Ces deux solutions sont également proposées par la société Webmarketing Booster.

En amont, un travail de référencement dès le début d'année 2015 avait été initié par l'équipe e-commerce : l'historique nom de domaine nos-sandaes.com laissait place à birkenstock-france.com, affirmant d'avantage le lien avec la firme allemande et sa position de distributeur officiel.

## UN VÉRITABLE ÉCOSYSTÈME

Pour aller encore plus loin, l'équipe e-commerce de Birkenstock est également équipée de la solution CRM Sugar ainsi que de l'outil de pilotage Qlikview, tous deux implémentés par Synolia.

Soucieux de l'expérience délivrée, le service client est équipé de la solution Sugar. Interfacée à la plateforme Magento, elle offre une vue complète de chacun des clients permettant de les suivre tout au long de leur parcours : avant, pendant et après l'achat.

Pour apprécier les performances de ses ventes, l'outil de Business Intelligence QlikView s'ajoute au dispositif. Celui-ci permet à Birkenstock France de disposer d'indicateurs clés de pilotage.

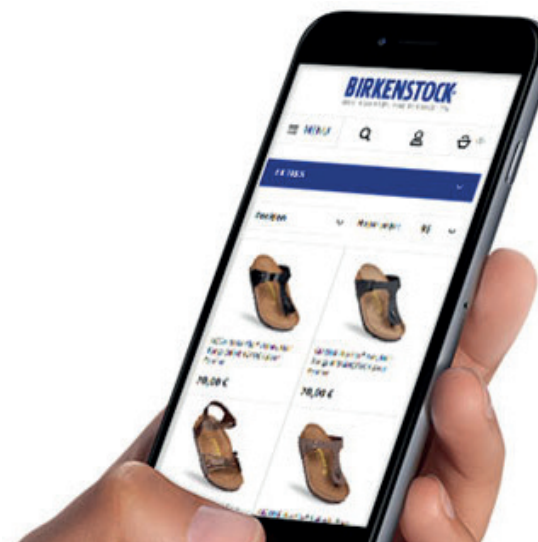
Tous les voyants du dispositif sont au vert depuis 2011. Les sandales font parler d'elles dans les médias, la communauté ne cesse de s'agrandir, le nombre de clients et le chiffre d'affaires affichent une croissance continue. Face à ce succès grandissant, le prochain challenge pour le e-commerçant sera de concentrer ses efforts sur les performances techniques de la plateforme pour ainsi supporter toujours plus de trafic et commandes.

### A PROPOS DE SYNOLIA

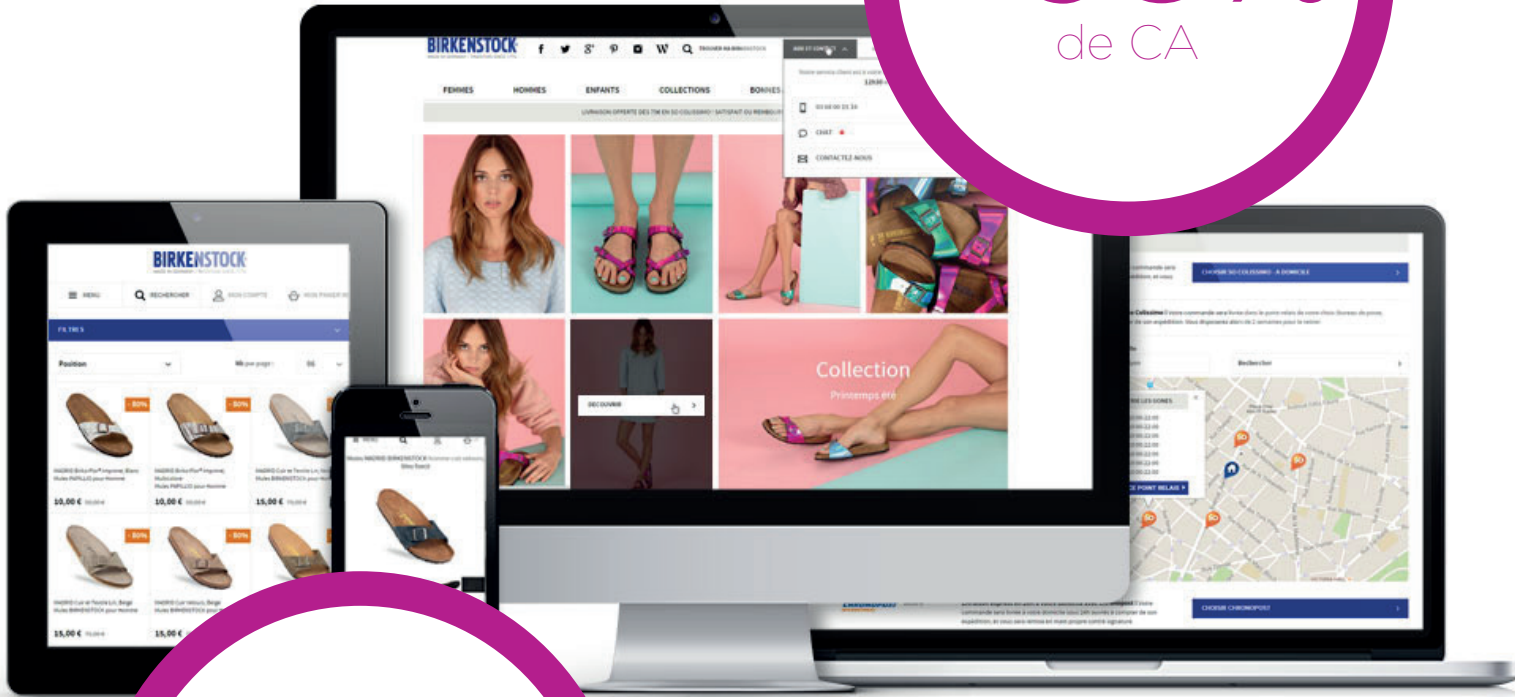
Synolia est une agence spécialiste des technologies E-commerce et CRM Open Source, basée à Paris et Lyon.

Partenaire certifié Gold de Magento, Synolia détient une forte expertise dans la mise en œuvre de projets à haute valeur ajoutée et compte plus d'une centaine de références sur cette solution.

Conseil, spécifications, webdesign, développement, maintenance, l'agence intervient sur toutes les étapes de conception d'un projet e-commerce et propose en complément des solutions innovantes dédiées aux e-commerçants : CRM, PIM, outils de pilotage ou encore l'intégration avec des ERP.



+38%  
de CA



+62%  
de conversion  
sur mobile

Visitez [birkenstock.fr](http://birkenstock.fr)

Synolia  
51 avenue Jean Jaurès | 69007 LYON  
T : 04 27 70 53 70 - F : 04 27 70 53 79  
[contact@synolia.com](mailto:contact@synolia.com)  
[www.synolia.com](http://www.synolia.com)



**Synolia**  
Think out of the codes