


 chaussea.

CHAUSSEA CHANGE DE POINTURE AVEC SYNOLIA



Site : www.chaussea.com
Siège social : Valleroy, France
Année de fondation : 1984

Expertise : E-commerce - PIM
Solution : Magento Enterprise & Akeneo
Secteur : Habillement et accessoires

L'histoire de Chaussea commence en 1984 avec l'ouverture d'une première boutique à Valleroy, dans la région de Metz. Depuis, l'enseigne n'a cessé sa marche en avant pour devenir un des leaders dans le secteur de la vente de chaussures. Les boutiques fleurissent sur toute la France, et même au-delà des frontières, avec un réseau qui compte aujourd'hui plus de 360 points de vente.

Des chaussures tendances proposées à un prix accessible, voilà la recette du succès de la marque. Aujourd'hui ce sont près de 30 millions de paires de chaussures qui sont chaque année vendues, en boutique mais aussi en ligne, par l'enseigne. La société a en effet pris le virage de l'E-commerce en 2010.

Au fil des années l'E-commerce prend une place centrale dans la stratégie de l'enseigne. Pour faire de cette plateforme le socle de sa stratégie cross-canal mais aussi un élément clé de sa stratégie d'internationalisation, Chaussea fait appel à Synolia. Le premier objectif de cette collaboration était de consolider les fondations de cette plateforme Magento en vue des futurs challenges à relever pour l'enseigne.

STABILISER ET FIABILISER LA PLATEFORME MAGENTO

Une des premières missions de Synolia était de stabiliser la plateforme Magento. Un audit technique complet a donc été mené avant d'opérer une remise à niveau technique en vue des évolutions nécessaires à son fonctionnement. Il s'agissait pour l'équipe d'une première étape pour fiabiliser et s'approprier la plateforme d'un point de vue technique et fonctionnel.

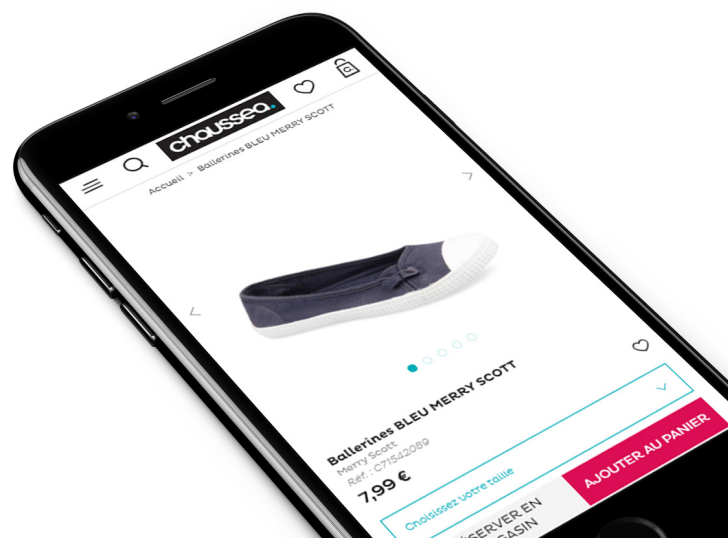
Il s'agissait ensuite pour Synolia de renforcer la position occupée par l'application E-commerce dans le SI, une place primordiale

dans l'extension de la stratégie commerciale de l'enseigne à l'échelle européenne.

C'est dans ce contexte qu'une refonte complète des flux a été menée toujours dans une logique de fiabilisation et d'optimisation des interfaces. La plateforme doit supporter toujours plus de trafic et de commandes en corrélation avec les objectifs de croissance. Ces considérations ont aussi amené Synolia à travailler en étroite collaboration avec l'hébergeur pour aligner l'infrastructure, au-delà de ces objectifs, avec les besoins croissants de la plateforme.

« Chaussea.com doit faire face à des montées en charge conséquentes notamment pendant les périodes de soldes pour une plateforme adressant de plus en plus de pays en Europe. Nous travaillons constamment à enrichir l'application, à optimiser les échanges avec son écosystème et soutenir les fortes ambitions de la marque. »

Lilian S., Lead Developer Magento



UNE APPROCHE CUSTOMER CENTRIC

Au-delà des opportunités que permet cette plateforme sur une activité de vente en ligne, Chausssea a bien compris que cette plateforme Magento constitue un vecteur de croissance pour l'enseigne. Elle souhaite en faire un des piliers de sa stratégie cross-canal. Il n'est pas question de cannibalisation des ventes en boutiques mais de création de véritables synergies entre ces canaux.

En plus de permettre à tous les clients de la marque de pouvoir acheter depuis n'importe quel terminal sans avoir à se déplacer, la plateforme permet également une prise de commande directement en boutique par les vendeurs. Les produits proposés sur Chausssea.com sont issus des stocks des boutiques physiques. Un process a donc été mis en place pour qu'une boutique puisse facilement puiser dans le stock d'une autre pour ainsi satisfaire la clientèle en cas d'indisponibilité d'un article.

C'est ainsi toute l'expérience client et la chaîne logistique qui reposent sur cette plateforme pour permettre de proposer le bon produit au bon moment pour les clients de la marque et dans des délais de livraison optimisés.

REPOUSSER LES FRONTIÈRES

Dans une logique de croissance permanente, Chausssea a également initié avec Synolia et son agence de communication la refonte totale de sa charte web, basée cette fois sur une logique mobile-first.

« 60% des visites se faisant désormais sur des terminaux mobiles, il était indispensable d'adopter une démarche cohérente avec les usages croissants des clients et visiteurs en termes de mobilité afin de leur offrir une expérience fluide et sans couture »

Arnaud Pellegrini, Directeur Digital et CRM - Chausssea

Le terrain de jeu de Chausssea ne se limitant ni au web, ni exclusivement à la France, le spécialiste de la chaussure tendance compte bien aller au-delà des frontières. Jusqu'alors les produits Chausssea n'étaient disponibles à l'étranger que par le biais de marketplaces. Chausssea fait le choix de distribuer ses produits en direct en ouvrant d'une part des boutiques physiques mais aussi en internationalisant sa boutique en ligne.

Un des challenges de cette ouverture à l'international était la gestion du catalogue produits et des traductions. Pour faciliter la gestion du catalogue de 120 000 références qui alimente les stores de la Belgique, l'Espagne, l'Allemagne et des pays Anglo-Saxon, Chausssea fait le choix de s'équiper d'une solution PIM.

L'équipe a retenu le PIM Open Source Akeneo pour toutes les qualités qui lui sont reconnues : ergonomie, puissance et facilité d'intégration à Magento. Après quelques semaines de déploiement, l'outil était opérationnel et permettait aux équipes de centraliser toutes les informations du catalogue, d'en faciliter l'enrichissement, la traduction et d'en contrôler la qualité.

Le travail mené sur la qualité des données du catalogue a permis d'optimiser l'expérience en proposant des fiches produits complètes levant toutes les interrogations du visiteur. Il a également permis d'optimiser les pages pour le référencement naturel : tout comme les visiteurs, les moteurs de recherche aiment le contenu pourvu qu'il soit riche et qualitatif.

Tous les efforts ont donc été menés tant sur les considérations techniques que sur la forme et le contenu. Chausssea dispose plus que jamais d'une plateforme pour accélérer sa croissance, dépasser ses objectifs et récolter les fruits de ses investissements.

