

Site e-commerce
du grand magasin
Le Bon Marché

Vente en ligne
de vêtements et
cosmétiques de luxe

150 marques
vendues en ligne

LES CHALLENGES

- Fédérer les équipes élargies, business et techniques, autour du lancement d'une plateforme e-commerce.
- Assurer une bonne Web Performance en temps réel pour les différents types de visiteurs.
- Prioriser les problématiques de performance et leur associer un objectif en termes de revenus.

LA RÉPONSE DE QUANTA

- Quanta surveille de manière autonome plusieurs chemins de conversion.
- Quanta corrèle la Web Performance avec les revenus de chaque chemin, navigateur ou appareil.
- Quanta signale proactivement les problèmes de site Web et priorise la résolution en fonction de l'impact sur les revenus.

LES RÉSULTATS

- Une visibilité à 360 degrés sur la Web Performance.
- L'identification facile et la résolution rapide des problèmes de Web Performance.
- L'élimination des frictions entre les équipes techniques et commerciales.
- Une augmentation démontrée des revenus attribuables à Quanta.

24 Sèvres allie Web Performance et performance commerciale grâce à Quanta

Le site de luxe mode et beauté favorise la collaboration entre ses équipes techniques et business.

A la recherche d'une expérience d'achat en ligne haut de gamme

Situé au 24 rue Sèvres à Paris depuis sa création en 1852, Le Bon Marché est le premier grand magasin moderne au monde. 24sevres.com se doit d'offrir une expérience client en ligne à la hauteur de son expérience d'achat en magasin.

Historiquement, l'expérience du luxe ne se vivait qu'en magasin. Mais l'avènement du digital change la donne.

Les habitudes des acheteurs du luxe ont changé. Ils commencent et poursuivent leurs achats partout et à tout moment - sur le web, sur mobile, en point de vente. 24 Sèvres se doit de sublimer l'expérience digitale.

« Dans le monde du luxe, l'expérience est primordiale », explique Olivier Conq, DSI de 24 Sèvres. « Les marques que nous représentons ont des histoires riches, remontant souvent à des centaines d'années. L'expérience digitale que nous offrons doit respecter leurs codes. Nos clients n'en attendent pas moins ! »

Construire ensemble la performance technique et commerciale

« J'ai rejoint 24 Sèvres pour poser les bases techniques de la plateforme et assurer un lancement réussi », explique Olivier Conq. « Mais au-delà de choisir les meilleures solutions et de recruter les meilleurs talents, mon rôle au quotidien consiste à s'assurer que nos équipes travaillent ensemble et traitent les bons sujets au bon moment. »

La Web Performance est un élément essentiel pour 24 Sèvres : tout ralentissement affecte l'expérience utilisateur et impacte immédiatement la conversion.

Certes, les équipes de l'e-commerçant utilisaient déjà des outils de Web Analytics, de User Analytics, de supervision réseau et d'Application Performance Management pour mesurer la vitesse, les SLA, les temps de disponibilité... Mais la direction de l'e-commerçant n'était pas satisfaite, et les résultats étaient cloisonnés.



« *Quanta est notre outil principal pour gérer et garantir la Web Performance. Nous avons maintenant la visibilité et le contrôle des points stratégiques de notre activité e-commerce.* »

Olivier Conq — DSI, 24 Sèvres

Le choix de Quanta

L'équipe 24 Sèvres en a conclu que la Web Performance devaient être gérée comme un processus continu, partagé par toute l'équipe. Le site de vente en ligne devait pouvoir corréliser les performances techniques et les résultats business, afin de permettre aux équipes techniques et business de parler le même langage.

24 Sèvres a choisi Quanta pour sa capacité unique à :

- Monitorer automatiquement et en continu plusieurs scénarios d'achat, pas uniquement le temps de réponse.
- Faire le lien entre performance web et chiffre d'affaires pour chaque scénario d'achat, navigateur ou appareil.
- Fournir un outil d'analytics complet conçu à la fois pour les profils business et techniques.
- Faciliter l'analyse de la source des problèmes ainsi que la priorisation des actions en fonction des gains potentiels.

Plus de visibilité, pour plus de collaboration

« Nous avons désormais un historique de toutes les modifications réalisées sur notre plateforme et nous savons ce que vit l'utilisateur réel. » explique Olivier Conq.

L'hébergeur, les équipes front-end, les équipes back-end et les équipes business ont désormais une vision partagée pour faciliter les échanges et mieux se comprendre. En particulier, Quanta fournit des données et des graphiques suffisamment clairs pour les utilisateurs non techniques qui peuvent être montrés directement dans les réunions de direction.

Cependant, la valeur va bien au-delà de la capacité à voir tout ce qu'il se passe. Quanta donne à 24 Sèvres la capacité de mieux communiquer entre équipes et de prioriser les actions en fonction d'une vision objective des gains potentiels.

Des revenus sécurisés

24 Sèvres a travaillé avec Quanta huit mois avant le lancement à grande échelle. À l'époque, le site était limité à un public restreint. Les équipes Quanta ont joué un rôle important de conseil et ont mis en place des tests de charge afin de s'assurer que 24sevres.com serait capable de gérer les pics de trafic.

« L'intégration de Quanta s'est faite en douceur et travailler avec eux a été un réel plaisir », explique Olivier Conq. « Nous avons mis en place un certain nombre de mesures de sécurité propriétaires dans notre plateforme. À un moment, j'ai cru que nous devions revenir en arrière pour nous adapter à Quanta. Cependant, à ma grande surprise, Quanta a pu effectuer les changements nécessaires de son côté en moins de 48 heures, ce qui nous a retiré une épine du pied. »

Peu après le lancement officiel, 24 Sèvres a subi un incident de production qui n'a pas été détecté par les autres outils. Quanta l'a identifié et a immédiatement averti les bonnes personnes. Grâce à cela, l'e-commerçant a pu corriger l'incident en moins de 30 minutes.

Des équipes qui travaillent désormais en toute sérénité

Quanta est désormais l'outil principal pour gérer et garantir la Web Performance. L'entreprise a maintenant la visibilité et le contrôle des points stratégiques de son activité e-commerce.

Quanta permet à 24 Sèvres d'optimiser sa Web Performances et de résoudre les problèmes plus facilement. Les équipes sont beaucoup plus agiles, les résultats du travail de chacun sont plus clairs et leur quotidien plus serein.

D'après Olivier Conq, « L'expérience client est plus rapide et nous pouvons clairement montrer un réel retour sur investissement en terme de chiffre d'affaires et de ressources économisées. »