

Leader de la vente de cuisines avec plus de 30 ans d'expérience

400 magasins dans le monde entier

Une usine à sites centrales sert les 4 marques du groupe

## LES CHALLENGES

- Supprimer renvois de balle et paralysie : la multiplication des prestataires et technologies intégrées rendent difficile le suivi de la web performance de chaque site.
- Apporter une expérience client sans friction pour simplifier l'acte d'achat.
- Rassurer les franchisés sur l'optimisation des sites du groupe FBD quand à l'apport de prospects.

## LA RÉPONSE DE QUANTA

- Quanta a effectué de nombreux tests de charge au stade de la pré-production pour s'assurer que les sites Web pourraient gérer le trafic de pointe.
- La plate-forme Quanta surveille tous les sites de l'entreprise et génère des rapports sur les problèmes.
- Les gourous Quanta fournissent un support et des conseils d'optimisation continus.

## LES RÉSULTATS

- Une visibilité à 360° sur la performance des sites.
- Une montée en compétence grâce au soutien expert des Web Performance Gurus Quanta.
- Une meilleure collaboration entre les équipes digitales et les fournisseurs de services, qui ne se renvoient plus la balle lors des incidents.
- Une résolution plus rapide des problèmes de performance.

## Le groupe FBD utilise Quanta pour renforcer sa stratégie digitale.

**Le leader de la cuisine sur mesure s'assure une Web Performance optimale et une expérience digitale haut de gamme.**

Avec plus de 30 années d'expérience dans la vente de cuisines aux particuliers, le groupe FBD rassemble quatre enseignes distinctes : Ixina, Cuisine Plus, Vanden Borre Kitchen et Cuisines Références. Les deux atouts différenciants du groupe sont sa politique de prix transparente ainsi que ses showrooms connectés qui bousculent les codes du secteur. Avec plus de 400 magasins dans le monde, FBD projette une croissance rapide et vise le milliard d'euros de chiffre d'affaires d'ici 2020.

### La Web Performance, clé du succès

Avec une présence en ligne qui couvre différentes enseignes et zones géographiques, des paniers moyens élevés et des pages riches en contenu, les deux principaux objectifs des sites du groupe sont le recrutement de nouveaux franchisés et l'apport de prospects aux franchisés existants.

« Nos sites sont au cœur de notre stratégie digitale », explique Gautier Dudault, Directeur digital et e-commerce du groupe FBD. « Pour qu'ils soient un outil au service de nos objectifs, nous devons créer une expérience en ligne haut de gamme. »

L'entreprise a toujours eu conscience du rôle essentiel de la Web Performance dans son développement, en particulier dans la génération de ventes.

« Nous devons capter les clients dès l'intention d'achat et les rassurer alors qu'ils s'apprêtent à effectuer un achat très réfléchi. Des lenteurs au niveau du chargement des pages créent des frictions dans l'expérience client et provoquent des abandons de panier », explique Gautier Dudault.

### Réussir du premier coup

Auparavant, chaque enseigne du groupe FBD gérait son propre site. Pour mutualiser les coûts et les efforts tout en partageant les bonnes pratiques entre les enseignes, FBD a décidé de les regrouper et de les gérer depuis une seule usine à sites centrale. Le groupe FBD a fait appel à Quanta dès la phase de développement pour s'assurer un lancement réussi et serein.

« La Web Performance a une influence directe sur l'expérience utilisateur, le référencement, la prospection, les ventes... On avait besoin d'être au point du premier coup », explique Gautier Dudault.

« Quanta garantit en temps réel le bon fonctionnement de nos sites et nous alerte en cas de problème. Nos sites sont optimisés au quotidien et nous pouvons démontrer l'impact de la performance web sur le chiffre d'affaires. »

**Gautier Dudault** — Directeur digital et e-commerce, Groupe FBD

Le groupe FBD utilise les technologies et services les plus avancés pour créer l'expérience en ligne idéale, mais cette multiplicité génère auparavant un manque de visibilité globale et des problèmes de gouvernance. L'entreprise avait besoin de chiffres actionnables pour garantir une performance optimale.

« De plus en plus, nous nous appuyons sur la data et nous concentrons sur le ROI, mais on peut rapidement perdre de vue la Web Performance. Nous avons besoin d'une vision objective de la Web Performance pour pouvoir respecter nos engagements en créant une expérience en ligne haut de gamme », ajoute Gautier Dudault.

Quanta a réalisé plusieurs tests de charge durant la phase de pré-lancement pour s'assurer que le site pourrait absorber les pics de trafic. Les goulots d'étranglement et problèmes potentiels ont ainsi été résolus en amont, évitant que les différentes équipes internes et prestataires de service ne se renvoient la balle plus tard.

« Quanta nous a montré que notre temps de chargement était supérieur à la moyenne, en particulier pour les visiteurs sur mobile. Après en avoir identifié les causes, Quanta nous a aidé à résoudre les problèmes pour que nous ayons l'esprit tranquille en sachant que nos sites étaient parfaitement optimisés dès leur lancement », dit Gautier Dudault.

### Visibilité et contrôle à 360° pour une optimisation continue

Le groupe FBD a désormais en permanence une visibilité sur tous ses sites grâce aux rapports détaillés de Quanta. Cela facilite la collaboration entre les équipes digitales internes du groupe FBD et les autres prestataires, notamment pour la résolution des enjeux liés à la Web Performance. Le groupe bénéficie aussi de l'aide permanente d'un Web Performance Guru Quanta, qui conseille les équipes pour aller plus loin dans l'optimisation des sites.

« Le logiciel est facile à installer et remplit toutes ses promesses d'optimisation et de tranquillité d'esprit. Le service de Quanta est le meilleur dans son domaine », explique Gautier Dudault. « Quanta garantit en temps réel le bon fonctionnement de nos sites et nous alerte en cas de problème. Nos sites sont optimisés au quotidien et nous pouvons démontrer l'impact de la performance web sur le chiffre d'affaires. Nos franchisés sont ainsi rassurés quant à l'importance que nous donnons à leurs objectifs commerciaux, et à notre capacité à proposer un parcours sans friction à leurs clients et prospects. »

