

360 boutiques
Duty Free & Mode

Présent dans
23 pays

Des sites web 30% plus
rapides grâce à Quanta

LES CHALLENGES

- Offrir aux aéroports, aux marques et aux consommateurs une expérience digitale conforme à leurs attentes.
- Identifier les problèmes de performance à la source.
- Résoudre les incidents dans l'ordre le plus pertinent.

LA RÉPONSE DE QUANTA

- Identifier les problèmes de performance et hiérarchiser les actions à mener.
- Simuler des tests de charge en recréant les conditions adaptées au groupe : nombre d'utilisateurs, terminal utilisé et connexion 3G ou 4G.
- Continuer à accompagner les équipes via des rapports de performance hebdomadaires.

LES RÉSULTATS

- Une visibilité complète sur la Web Performance.
- La possibilité d'identifier facilement les problèmes et leurs causes.
- Une roadmap d'optimisation permettant de hiérarchiser les tâches à effectuer.

Lagardère Travel Retail fluidifie son expérience omnicanale grâce à la Web Performance Quanta

Le leader des boutiques Duty Free utilise les technologies Quanta pour offrir aux voyageurs une expérience d'achat parfaite sur tous ses points de contact, online et offline.

Avec plus de 360 points de vente dans 23 pays, Lagardère Travel Retail est sans conteste l'un des leaders internationaux de la distribution dans les aéroports. Le groupe s'est donné pour ambition de réinventer l'expérience shopping Duty Free des passagers à travers le monde.

Rester pertinent à l'ère du retail digital

Le succès de Lagardère Travel Retail doit beaucoup à sa stratégie digitale. Pour remporter des appels d'offre sur un aéroport, l'entreprise doit pouvoir démontrer sa capacité à offrir de nouvelles expériences aux voyageurs, notamment digitales. Désormais friands de canaux numériques, les consommateurs et leurs usages ont révolutionné le Duty Free. Pour rester dans la course et répondre aux nouvelles attentes des consommateurs, les acteurs du retail doivent leur offrir des technologies et des systèmes irréprochables sur tous leurs points de contact, qu'ils soient en ligne ou hors ligne.

« Pour être présents en aéroports, nous devons respecter un certain nombre de spécifications, qui portent aussi bien sur nos boutiques physiques que sur nos services numériques. Nous devons créer des sites e-commerce en phase avec nos points de vente ; l'objectif est de pouvoir proposer une offre globale et d'accompagner les initiatives omnicanales dont les consommateurs sont de plus en plus demandeurs, comme le Click and Collect ou WeChat », explique Jerry Legendre, Digital IT Project Manager chez Lagardère Travel Retail.

Le groupe a notamment conscience que le shopping en ligne et le shopping magasin fonctionnent selon des modèles radicalement différents, notamment en terme de conversion.

« Dans nos boutiques physiques en aéroport, nous avons la chance d'avoir affaire à un public captif qui a fait le choix d'entrer chez nous, et nous avons très peu de concurrence. Dans le digital, les règles sont différentes : c'est à nous d'aller chercher le consommateur. Une fois sur notre site, l'enjeu est le même que pour n'importe quel e-commerçant : convertir en un minimum de temps. C'est pourquoi la performance de nos sites web joue un rôle crucial dans la réussite de notre stratégie digitale. Le moindre décalage dans le chargement de

« Depuis que nous utilisons Quanta, nos équipes ont amélioré la vitesse de leur site de 30% parce qu'elles collaborent plus efficacement. Nous avons éliminé nos problèmes de Web Performance à la source, et nous sommes désormais certains de pouvoir continuer à proposer une expérience digitale exceptionnelle, en phase avec notre stratégie omnicanale. »

Jerry Legendre — Digital IT Project Manager chez Lagardère Travel Retail

nos pages freine le parcours client en ligne et peut engendrer du rebond. », commente Jerry Legendre.

Identifier les problèmes à la source, sans se renvoyer la balle

C'est par l'intermédiaire de son nouvel hébergeur que Lagardère Travel Retail a découvert la solution de Web Performance Quanta. Impressionnée par les premiers résultats, l'entreprise a très vite fait le choix d'adopter Quanta pour l'ensemble de ses sites.

« Nous savions que nous avions des problèmes de performance, mais nous étions incapables d'en identifier la source, explique Jerry Legendre. Quanta identifie nos problèmes de performance et les classe par ordre de priorité, ce qui nous fournit une roadmap d'optimisation. Nous pouvons alors contacter le service concerné et résoudre rapidement les dysfonctionnements ensemble, sans se renvoyer la balle. »

Quanta simule également pour Lagardère Travel Retail des tests de charge qui recréent les conditions opérationnelles : nombre d'utilisateurs, terminal utilisé, et même connexion 3G ou 4G. Lagardère Travel Retail peut ainsi compter sur une expérience en ligne totalement fluide sur toutes ses plateformes. Le groupe a également de quoi montrer à ses partenaires que leurs contraintes seront bien respectées. Certaines marques imposent en effet des critères de temps de chargement avant d'autoriser un tiers à commercialiser leurs produits.

Une expérience parfaitement fluide pour un business qui marche

Les équipes digitales de Lagardère Travel Retail reçoivent chaque semaine les rapports de performance de leurs sites ainsi que des conseils d'optimisation. En cas de problème, l'entreprise est immédiatement notifiée et connaît les causes de l'incident.

« Depuis que nous utilisons Quanta, nos équipes ont amélioré la vitesse de nos sites de 30%, parce qu'ils collaborent plus efficacement, commente Jerry Legendre. Nous avons éliminé à la source nos problèmes de Web Performance, et nous sommes désormais certains de pouvoir continuer à proposer une expérience digitale exceptionnelle, en phase avec notre stratégie omnicanale globale. »

