

Marque de prêt à porter fondée en 1900 à Chesterfield

Près de 120 ans d'existence dans le milieu de la mode

131 boutiques en France

LES CHALLENGES

- Donner la possibilité aux équipes de reprendre la main facilement sur le site e-commerce.
- Améliorer l'expérience utilisateur.
- Effectuer du contrôle qualité sur les nouvelles fonctionnalités régulièrement ajoutées au sein du site afin de vérifier qu'elles sont opérationnelles sans modifier la performance technique du site.

LA RÉPONSE DE QUANTA

- La plateforme Quanta offre une vision 360 degrés mettant en valeur les optimisations techniques représentant le plus gros gain potentiel sur le chiffre d'affaire.
- Quanta propose des tests de charge pour s'assurer que le site web puisse gérer le trafic de pointe.
- Toutes les équipes (IT et marketing) collaborent dans la durée à la maintenance et l'amélioration des performances du site.

LES RÉSULTATS

- Identification rapide des zones défaillantes du site et des actions correctives à mener.
- Stabilisation du site toute l'année y compris lors des pics de fréquentation (soldes, Black Friday...).
- Amélioration de l'expérience utilisateur, du référencement et du chiffre d'affaires.

Burton of London prend les rênes de son site et améliore son expérience client grâce à Quanta

La marque de prêt à porter a lancé son site e-commerce en 2013 en délégation totale. Aujourd'hui ils font appel à Quanta pour reprendre la main et en maîtriser facilement les aspects techniques.

Burton of London : le savoir faire et l'esprit mode

Burton est une marque de prêt-à-porter fondée en 1900 à Chesterfield par Montague Burton. Son rêve était d'habiller tous les anglais en costume, très coûteux à l'époque. En 1934, il étend son activité à la femme et c'est en 1945 qu'il traverse la Manche pour arriver en France. La marque appartient aujourd'hui au groupe Omnium (avec Devred et Bouchara) et continue son développement en s'appuyant sur son savoir-faire et sa touche mode.

Reprendre le contrôle simplement et efficacement

Burton a lancé son site e-commerce en 2013 en plein virage digital, pour suivre plusieurs besoins qui ont évolué avec le temps. A l'origine, le site a été conçu et développé en délégation totale, mais après quelques années les équipes Burton of London ont souhaité se réinvestir eux-même dans ce canal de vente.

Cette reprise en main de la gestion du e-commerce a constitué un véritable challenge afin d'en comprendre toutes les spécificités, comme la stabilité et la bonne rapidité du site. C'est l'une des raisons pour lesquelles ils ont fait appel à Quanta.

« Nous souhaitons reprendre la main sur le site e-commerce et en maîtriser également la partie technique. Nous nous sommes donc dotés de l'outil de Quanta pour améliorer cette reprise technique. Avec cette solution, nous avons pu prendre connaissance des forces et des faiblesses de notre tunnel de vente, notamment en ce qui concerne les temps de réponses. C'était un de nos points faibles. » - Vincent Hacquard - Responsable E-commerce & Digital de Burton of London.



« Le site devenait indisponible sans que l'on sache pourquoi. L'installation de Quanta nous a permis d'identifier les failles de ce dernier et de les corriger. »

Vincent Hacquard - Responsable E-commerce & Digital - Burton of London

Une fois la formation de l'outil réalisée avec succès, Quanta a accompagné les équipes dans la réalisation de tests de montée en charge. Burton of London a donc pu rendre son site opérationnel et robuste afin qu'il puisse tenir la charge lors de grands événements du e-commerce comme les soldes ou le black friday.

« Notre site évolue en permanence. Quelques semaines avant le début des soldes, nous testons et re-testons la tenue en charge afin de nous assurer que les nouvelles fonctionnalités sont opérationnelles sans aucune faille technique. » - Vincent Hacquard.

Burton a utilisé toutes les fonctionnalités et les ressources proposées par la solution Quanta leur permettant également d'optimiser le référencement naturel via une amélioration de la vitesse de chargement et améliorer l'expérience utilisateur.

« Dans le cadre de notre roadmap projet, nous avons désormais le recul et la capacité de prioriser et décider des projets à mettre en œuvre en fonction des impacts attendus sur la performance web. » Autrement dit, la marque a pu gagner en efficacité en étant informée des chantiers prioritaires à mener sur le site. Cette vision leur a permis d'intervenir immédiatement sur des incidents et même d'anticiper les optimisations les plus rentables à mener dans leur stratégie de web performance.

Une meilleure vision, pour une meilleure gestion

En rapport aux premiers besoins, les équipes de Burton of London ont pu identifier les zones du site qui mettaient en péril le business afin de les corriger très rapidement. Aujourd'hui, ils peuvent tester l'impact de leurs évolutions sur la web performance, gagner en efficacité avec une meilleure vision des projets techniques à mettre en œuvre pour améliorer l'expérience utilisateur.

Grace à Quanta, Burton a pu mettre en exergue que la page panier était l'une des pages les plus lente du site et que cela entraînait un frein important à la conversion. Burton a donc pu rapidement élucider le problème sur la page et réaliser une correction adaptée dans les jours qui ont suivi.

« Avant l'installation de l'outil, le site ne pouvait supporter un pic de trafic sur un lancement de soldes. Le site devenait indisponible sans que l'on sache pourquoi. L'installation de Quanta nous a permis d'identifier les failles de ce dernier et de les corriger. » - Vincent Hacquard - Responsable E-commerce & Digital de Burton of London

L'ensemble des modifications préconisées par la solution Quanta ont permis d'améliorer l'expérience client et par répercussion d'augmenter la conversion et le chiffre d'affaires de Burton.