

Un partenariat né pour renforcer et diversifier l'offre Smile

Plus de 100 projets stratégiques par an

Plus de 100 M€ de chiffre d'affaires en 2018

LES CHALLENGES

- Offrir aux clients de Smile un supplément de valeur ajoutée.
- Garantir une expérience d'achat optimale sur tous leurs sites e-commerce.

LA RÉPONSE DE QUANTA

- La plateforme Quanta surveille les sites web et alerte Smile en cas de problème.
- Les Performance Gurus Quanta accompagnent Smile sur les optimisations à mener.

LES RÉSULTATS

- Une visibilité totale sur la Web Performance de tous les clients Smile.
- La capacité d'identifier facilement la cause des dysfonctionnements et de les résoudre plus rapidement.
- La garantie d'une performance web optimale.

Smile fait équipe avec Quanta, pour la réussite de ses clients e-commerce

Grâce à son partenariat avec Quanta, le spécialiste de l'open source permet à ses clients e-commerce de booster leur Expérience Utilisateur et leurs ventes.

Smile est le leader européen de l'intégration et de l'infogérance de solutions open source. Ses 1700 "smiliens" contribuent chaque année à plus d'une centaine de projets stratégiques, allant des applications métiers à l'infrastructure.

Des experts en quête d'excellence e-commerce

En plus de 30 ans d'existence, Smile s'est forgé une solide expertise e-commerce (création de sites web, hébergement, infogérance...). Le secteur représente aujourd'hui un tiers de son activité, et Smile figure parmi les principaux partenaires mondiaux de la célèbre plateforme e-commerce Magento.

Directeur de l'Hébergement/Infogérance (Smile OPS), Éric Grossetie est chargé de définir les orientations stratégiques de sa BU, tout en gérant son fonctionnement opérationnel.

L'un des enjeux de Smile est d'utiliser la technologie et l'innovation non seulement pour attirer de nouveaux clients, mais aussi pour satisfaire et fidéliser ses clients historiques.

"Nous cherchons de nouvelles sources de valeur pour nos clients e-commerce, notamment en les aidant à améliorer leurs ventes en ligne. L'un des leviers les plus efficaces pour y arriver est d'améliorer leur Expérience Utilisateur, et donc la performance de leurs sites web, car les pics de trafic soudains les ralentissent et leur font perdre des ventes. Il nous fallait un partenaire spécialisé dans ces questions pour résoudre ces problèmes. Et vite", explique Éric Grossetie.

On sait que la qualité de l'expérience utilisateur (UX) a un impact direct sur la conversion. Pour qu'il y ait conversion, il faut qu'une page exprime clairement sa proposition de valeur et pousse l'utilisateur à effectuer les actions attendues de lui de la façon la plus fluide et rapide possible. Des temps de chargement trop longs freinent la conversion et pénalisent l'expérience utilisateur.



“Notre secteur évolue sans arrêt, donc garantir le fonctionnement d’un site web ne suffit pas pour rester compétitif. Nous devons proposer à nos clients de vraies solutions à leurs problèmes opérationnels, une vraie valeur ajoutée. C’est justement ce que nous offre notre partenariat avec Quanta.”

Eric Grossetie — Directeur de la BU Hébergement/Infogérance chez Smile

Trouver le partenaire idéal pour un supplément de valeur

Pour ajouter une corde à son arc commercial, Smile OPS avait besoin d’un spécialiste de l’expérience utilisateur. Mais aussi d’un partenaire capable d’agilité et de souplesse, afin de créer ensemble des offres sur mesure, adaptées à chaque appel d’offre.

C’est après avoir étudié en profondeur les différentes solutions UX du marché, que Smile OPS a choisi Quanta.

“Nous avons noué avec Quanta un vrai partenariat stratégique, qui va bien au delà d’un simple accès à leur plateforme. Leurs experts techniques comprennent nos challenges. Nos équipes travaillent main dans la main pour créer les meilleures offres, en fonction des besoins spécifiques de nos clients,” commente Éric Grossetie.

Cultiver une expérience utilisateur exceptionnelle

Smile OPS s’appuie sur Quanta pour soigner l’expérience utilisateur des sites web de ses clients. En cas de sous-performance, l’équipe concernée est immédiatement alertée. Quanta identifie la cause du problème pour que les équipes de Smile puissent le résoudre en un clin d’œil. Et les Performance Gurus Quanta sont toujours prêts à intervenir en renfort des experts UX de Smile en cas de besoin.

Smile utilise aussi Quanta pour effectuer des tests de charge sur les différentes pages des sites e-commerce de ses clients. De quoi être sûr que chaque site web tiendra la route, quel que soit le volume de visites qu’il reçoit.

Des économies d’énergie, dans tous les sens du terme

En plus d’alléger la charge mentale de Smile et de ses clients, Quanta allège aussi leur empreinte écologique. Or, ce critère (et le respect de la RSE en général), est de plus en plus décisif dans les appels d’offres auxquels Smile participe.

Avant de s’allier à Quanta, Smile OPS devait régulièrement surgonfler les capacités de ses serveurs pour garantir les performances et anticiper l’augmentation du trafic des sites. Une pratique très énergivore, aussi coûteuse pour ses clients que pour l’environnement. Grâce à la solution UX de Quanta, Smile OPS peut désormais adapter l’infrastructure aux besoins réels de ses clients, tout en garantissant les performances de leur site et la qualité de leur expérience utilisateur. Bien plus durable et bien plus rentable.

Toujours à la pointe de l’e-commerce

“Notre secteur évolue sans arrêt, donc garantir le fonctionnement d’un site web ne suffit pas pour rester compétitif. Nous devons proposer à nos clients de vraies solutions à leurs problèmes opérationnels, une vraie valeur ajoutée. C’est justement ce que nous offre notre partenariat avec Quanta.”

“Nous sommes en contact avec leurs équipes tous les jours et ils réagissent très vite et de façon très agile aux besoins de nos clients. Travailler avec Quanta est un vrai plaisir”, résume Éric Grossetie.

Grâce à son partenariat avec Quanta, Smile OPS a pu ajouter à son offre une nouvelle dimension, qui sert les besoins de ses clients et les fidélise. Smile a la certitude que tous les sites de ses clients offrent une expérience utilisateur irréprochable. Quant aux clients de Smile, ils savent qu’ils bénéficient d’une infrastructure et des solutions idéales pour stimuler leurs résultats. En somme, du pur gagnant-gagnant.