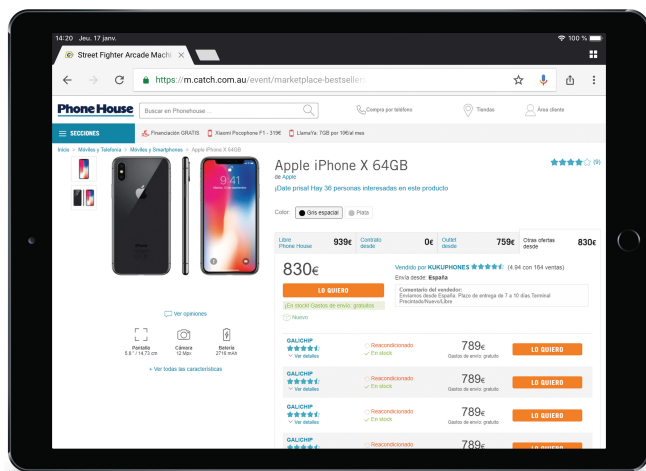


Phone House réalise 900 000 € de ventes additionnelles et optimise la gestion de son réseau de vendeurs grâce à sa marketplace

Grâce au lancement de sa place de marché, la première chaîne espagnole de téléphonie mobile a dopé sa stratégie de vente multicanal : son offre de produits a été considérablement étendue avec l'arrivée de 400 nouvelles catégories, lui permettant de générer près d'un million d'euros de chiffre d'affaires additionnel.

The Phone House



Se diversifier pour stimuler la croissance

Spécialiste des télécommunications, Phone House a clairement défini son offre principale de produits et trouvé une niche en tant que référent sur le marché espagnol de la téléphonie mobile depuis une vingtaine d'années. Mais consciente que pour stimuler la croissance de son activité, il est nécessaire de quitter sa zone de confort, l'entreprise a compris que se doter d'une marketplace constituait la meilleure stratégie possible pour élargir son offre et sa base de clients.

Cependant après des années d'hyper-spécialisation, Phone House avait une crainte bien légitime : comment rester compétitif en ouvrant de nouvelles catégories de produits ? La phase d'apprentissage leur semblait poser un réel problème, tant en interne que du côté des clients, habitués au périmètre historique de Phone House. Sans parler de la mise en œuvre technique, qui représentait pour l'enseigne un défi de taille. L'idée de compléter le portail d'e-commerce existant d'une marketplace revenait à s'aventurer en

À propos de Phone House

Leader de la téléphonie et des télécoms en Espagne, Phone House a ouvert sa première boutique en 1997, surfant sur la vague naissante de la téléphonie mobile. L'entreprise a depuis poursuivi son expansion : elle compte aujourd'hui plus de 500 points de vente doublés d'une présence en ligne en plein essor.

La nouvelle marketplace ainsi permis à Phone House d'accroître ses parts de marché, son trafic web et ses ventes, et de s'imposer comme le lieu incontournable pour se procurer n'importe quel appareil électronique. Le public y trouve les meilleures offres commerciales portant sur des appareils mobiles, des enceintes et des accessoires connectés, mais aussi des ordinateurs, des périphériques, des appareils photo et toutes sortes de gadgets proposés par les plus grandes marques.

- 500 magasins
- 2000 employés
- 30 millions de visites web par an
- 240 000 références disponibles

territoire vierge, sans aucun repère ni garantie... Or Phone House savait que pour tirer son épingle du jeu, il lui faudrait offrir une expérience d'achat inégalée à ses clients dès le départ. Mirakl Marketplace Platform s'est alors imposée comme la solution idéale, capable de répondre aux besoins de Phone House tout en assurant une migration fluide.

« Nous appréhendons énormément la phase d'intégration technique. Nous avons besoin d'une plateforme suffisamment évolutive pour prendre en charge la mise en ligne de très larges volumes de nouveaux produits et capable de s'intégrer facilement avec notre écosystème existant », témoigne Miguel Arribas, responsable du e-commerce pour Phone House. « Mirakl nous a fourni une solution complète, ainsi qu'un accompagnement irréprochable. Nos craintes quant à l'aboutissement du projet ont vite été dissipées ».

L'essor de l'entreprise facilité par la plateforme éprouvée de Mirakl

Phone House a trouvé en Mirakl le partenaire fiable, réputé et engagé pour son succès dont elle avait besoin pour mettre en œuvre sa transformation radicale en toute sérénité. Mirakl propose en effet une solution robuste et avancée qui a fait ses preuves aussi bien sur le marché de Phone House que sur d'autres secteurs.

Le back-office de la solution Mirakl étant très intuitif, le recrutement et l'intégration des vendeurs est facilité et accéléré. Phone House bénéficie également d'un outil de reporting en temps réel de ses résultats commerciaux pour les comparer avec ses KPI. La solution complète de Mirakl permet également de calculer les commissions, le traitement des ventes et des retours.

« L'intégration s'est faite avec une facilité impressionnante », poursuit Miguel Arribas. « Sans l'infrastructure de back-end de Mirakl, très bien conçue, nous aurions eu énormément de mal à développer notre marketplace. Le projet aurait été d'une grande complexité et quasiment impossible avec nos ressources existantes. Sans parler de la formation intensive qu'il aurait fallu dispenser à tous les niveaux si nous avions dû développer en interne. Avec Mirakl, nous avons profité d'une solution clé en main, doublée d'un accompagnement expert qui a réduit les délais de mise en ligne ».

« Notre nouvelle Marketplace Mirakl permet de proposer un choix de produits virtuellement illimité. Phone House peut donc référencer un nombre record d'articles, y compris les produits les plus difficiles à trouver – mais dont les clients peuvent toujours avoir besoin. La synergie entre notre présence en ligne et notre réseau de boutiques fait de nous le référent incontournable pour nos clients, tout en étant créatrice d'opportunités. Cela nous permet en effet d'offrir un meilleur service et de garantir un plus grand pouvoir d'achat à nos clients. »

Miguel Arribas, responsable du e-commerce pour Phone House

Résultats de la place de marché

Depuis son lancement en octobre 2018, la marketplace de Phone House a déjà permis de générer 900 000 € de ventes supplémentaires au cours de ses deux premiers mois de mise en ligne.

L'agenda 2019 de l'entreprise est chargé, puisqu'elle entend renforcer sa stratégie multicanale : les clients de Phone House pourront bientôt collecter en magasin leurs commandes passées sur la marketplace.

L'entreprise pourra de son côté analyser ses ventes réalisées sur ce canal afin de connaître les produits les plus demandés et, ainsi, les proposer aussi dans ses 500 boutiques physiques.

Grâce à la plateforme Mirakl qui permet de mieux répondre à la demande et d'améliorer la satisfaction des clients, Phone House s'attend à accroître ses ventes à la fois en ligne et dans ses boutiques.

- 900 000 € de ventes générées sur la marketplace en seulement 2 mois
- 120 fois plus de références disponibles
- Automatisation de l'intégration et du pilotage des vendeurs
- Opportunités de croissance sur le multicanal (en cours)

Leader global des plateformes de marketplace, Mirakl bénéficie déjà de la confiance de grandes enseignes :



PARIS
+33 1 72 31 62 00

BOSTON
+1 844 264 7255

LONDON
+44 7908 537 033

MUNICH
+49 89 205 008 5012