MIRAKL

Galeries Lafayette renforce sa stratégie digitale grâce à sa marketplace Mirakl

Les Galeries Lafayette placent la qualité de l'expérience client au cœur de toute leur stratégie – que ce soit en magasin ou en ligne. L'enseigne s'efforce de toujours surprendre, attirer, et fidéliser ses clients à travers une offre de produits soigneusement sélectionnée, la possibilité d'accéder aux dernières tendances ainsi qu'une expérience d'achat unique.

Dans ses magasins physiques, l'un des facteurs-clés du succès des Galeries Lafayette est la capacité de l'entreprise à proposer en un lieu unique un très large choix de marques - qui restent soigneusement sélectionnées – avec pour seule limite la place disponible dans le magasin. Dans le monde digital, cette contrainte n'existe pas, et les Galeries Lafayette y ont vu une opportunité de consolider l'expérience d'achat de leurs clients en proposant un nombre de références démultiplié, disponible 24h/24h.

Une marketplace garantit une offre virtuellement infinie

Pour surmonter les contraintes d'espace physique de stockage, mais aussi renforcer leur stratégie digitale afin de mieux répondre aux attentes de leurs clients, les Galeries Lafayette ont su trouver un équilibre et une complémentarité entre l'offre en ligne et en magasin. Ainsi, l'enseigne propose maintenant certaines catégories de produits uniquement en ligne comme les jouets ou l'art de vivre, qui ont été sortis des rayons en magasin faute de place.

Et comme dans leurs magasins physiques, les Galeries Lafayette veulent offrir une sélection attractive et complète sur Internet. Pour réaliser rapidement cette ambition, éviter les ruptures de stock mais aussi limiter la prise de risque, les Galeries Lafayette ont choisi de créer une marketplace avec Mirakl. Sur celle-ci, des vendeurs tiers fiables et sélectionnés viennent ajouter de la profondeur et de la largeur aux gammes proposées, ce qui crée des "rayons infinis" pour que les Galeries Lafayette ne puissent plus passer d'à côté d'aucune vente et répondre rapidement aux nouvelles tendances.

L'utilisation du modèle marketplace pour élargir son assortiment confère plusieurs avantages aux Galeries Lafayette : une croissance rentable, un merchandising flexible et de la modularité.

☑ Croissance rentable

Les Galeries Lafayette ne supportent aucun coût de stock ou de logistique sur l'offre en marketplace ; à l'inverse, l'entreprise se rémunère grâce à une commission obtenue sur les ventes. Si un produit est performant sur la marketplace, les Galeries Lafayette peuvent décider de l'intégrer à leur offre en propre avec la garantie que cela plaira à ses clients. Cette stratégie permet de developper une croissance rentable et des ventes additionnelles.

☑ Merchandising flexible

Les vendeurs tiers pouvant être recrutés et vendre sur la marketplace en l'espace de quelques heures, les Galeries Lafayette peuvent répondre à une demande client très rapidement. C'est un atout particulièrement important pour capitaliser sur les produits soudainement tendances, qui requièrent de larges volumes de stocks sur de courtes périodes de temps, limitant la possibilité pour un distributeur traditionnel de tirer profit de la tendance.

☑ Modularité

Une équipe merchandising ne peut gérer qu'un nombre réduit de fournisseurs. Avec une marketplace, il est possible de manager des centaines, voire des milliers de vendeurs avec une petite équipe. Cela permet une expansion d'assortiment à une échelle globale.

Mirakl Marketplace Platform™, un levier de croissance

La réactivité étant un impératif dans le monde digital d'aujourd'hui, il était important pour les Galeries Lafayette que la marketplace soitlancée rapidement pour rester compétitive, tout en assurant à ses vendeurs partenaires une solution simple d'utilisation, et avec des fonctionnalités adaptées pour leur permettre de proposer la meilleure expérience possible.

De même, le projet devait garantir la possibilité d'offrir une expérience d'achat et une qualité de service en adéquation avec les standards de la marque prestigieuse des Galeries Lafayette. La possibilité de contrôler efficacement la qualité du service offert par les vendeurs tiers était donc primordiale. De plus, le projet marketplace ne devait requérir ni trop de temps, ni solliciter trop de ressources pour l'entreprise.

Afin d'accomplir cela, les Galeries Lafayette ont choisi Mirakl Marketplace Platform, une plateforme conçue spécialement pour créer et gérer au quotidien une marketplace à travers une technologie de pointe. La solution Mirakl intègre des workflows préconçus et automatisés et des composants tels que Mirakl Catalog Integration et Mirakl Quality Control qui permettent d'assurer une intégration optimale des nouvelles références. La fonctionnalité Quality Control est d'autant plus importante qu'elle permet d'assurer aux Galeries Lafayette que ses vendeurs soient en adéquation avec son image de marque.

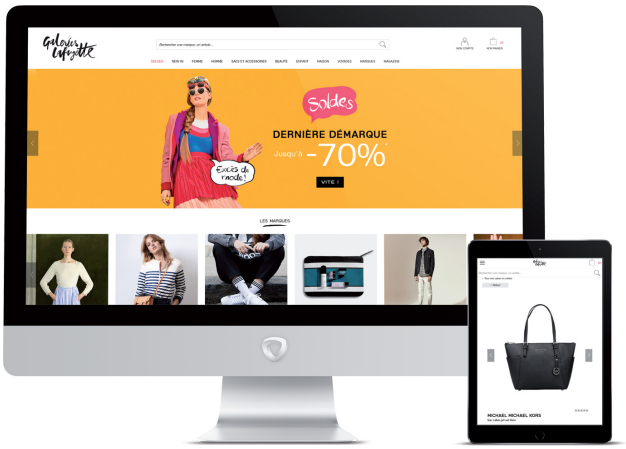
« Le choix de la solution Mirakl Marketplace Platform™ était évident, particulièrement parce que nos besoins étaient d'élargir rapidement et facilement notre assortiment via nos partenaires, tout en maintenant un contrôle strict de la qualité des services sur notre marketplace. Mirakl rend facile non seulement la gestion de la marketplace – du recrutement vendeur, à l'intégration des catalogues à l'orchestration de la chaîne logistique – mais aussi la possibilité pour les vendeurs d'ajouter leurs produits sur notre site. Grâce à cela, nous avons été capables d'améliorer l'expérience shopping des consommateurs qui sont de plus en plus exigeants au niveau de la qualité de service. »

Jean-Philippe Marazzani,
Directeur eCommerce des Galeries Lafayette de 2014 à 2016

Des résultats impressionnants

Un grand nombre de projets e-commerce sont difficiles à évaluer concernant leur impact réels sur des indicateurs de performance tels que la croissance et la rentabilité. La marketplace Galeries Lafayette produit des résultats tangibles et est un véritable levier de croissance future. Avec sa marketplace, les Galeries Lafayette ont pu :

- → Augmenter le nombre de références et le choix pour les clients avec plus de 150 marques ajoutées et 200 000 nouvelles références
- → Booster la croissance du revenu net en se développant dans 5 nouvelles catégories de produits, dont l'art de la table et la décoration d'intérieur qui ont littéralement explosé en ligne, et une contribution de la marketplace à hauteur de 20% des revenus e-commerce
- → Bénéficier d'un véritable laboratoire pour proposer l'offre de nouveaux créateurs – un segment souvent risqué sur lequel il convient de pouvoir tester l'appétence des clients. 2 catégories inédites ont ainsi été créées dans cette optique : la joaillerie, proposée uniquement en marketplace, et une section « Go for Good » avec des marques dites eco-friendly



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

Carrefour · GO SPORT · El Corte Inglés · DARTY · Conforama

MIRAKL

PARIS	BOSTON	LONDON	MUNICH
+33 1 72 31 62 00	+1 844 264 7255	+44 20 3355 9932	+49 89 205 008 5012