

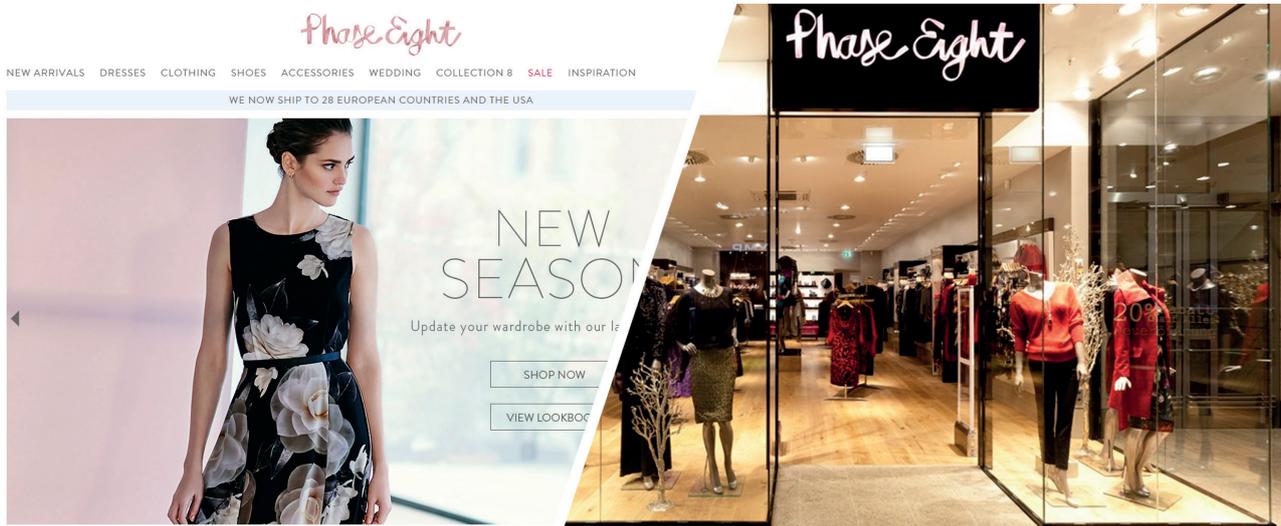


ÉTUDE DE CAS *Phase Eight*

Éradiquer les ruptures de stock
online grâce au Ship From Store

Structure

1. Le client
2. Le défi
3. La solution
4. Le résultat
5. Délai de mise en œuvre
6. Conduite du changement
7. Intégration avec le Click & Collect
8. Témoignages
9. À propos de OneStock



1. Le client

Phase Eight

PAYS

Royaume-Uni

SECTEUR

Mode

Prêt-à-porter

SITE WEB

www.phase-eight.com

Phase Eight est une enseigne bien établie de prêt-à-porter et accessoires pour femmes raffinées. Siégeant à Londres et réalisant un chiffre d'affaires de plus de 230 millions d'euros, la marque a bâti un réseau de plus de 400 magasins et concessions au Royaume-Uni, ainsi que 190 points de vente en Europe, Asie, Amérique et Moyen-Orient. Phase Eight a enregistré une forte croissance ces dernières années, non seulement en ouvrant de nouveaux points de vente, mais aussi en développant sa présence sur le web. Les ventes en ligne s'élèvent à 45 millions d'euros (+34% en 2016).

2. Le défi

Phase Eight a toujours proposé un grand nombre de vêtements et accessoires : plus de 600 références par saison, déployées en assortiments de tailles uniques sur l'ensemble du réseau physique et réapprovisionnées quotidiennement par l'entrepôt central. A compter de la mi-saison, le stock des 200 références les plus populaires était systématiquement fragmenté dans les points de vente et souvent en rupture de stock dans l'entrepôt, qui ne pouvait plus approvisionner les canaux web. Par conséquent, l'importante demande en ligne concernant ces articles ne pouvait plus être honorée, 30% des déclinaisons de taille n'étant plus disponibles à l'expédition depuis l'entrepôt, alors même qu'elles étaient encore présentes dans le réseau physique. Nombre de ces articles finissaient par être vendus dans les points de vente à des prix soldés, dégradant significativement les marges de Phase Eight.

3. La solution

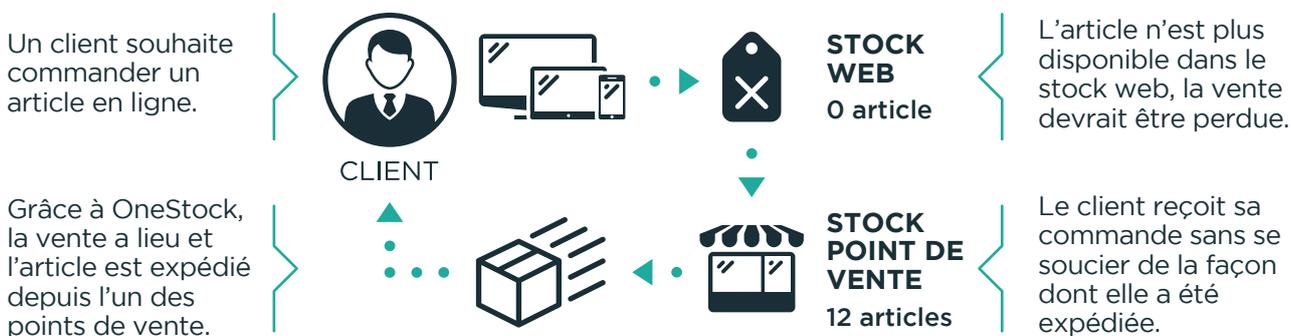
Ship From Store : l'innovation anti rupture de stock

Le concept

OneStock agrège les stocks du web et de l'ensemble du réseau physique, permettant l'expédition directement depuis tout point de vente des produits achetés en ligne. Le stock devient entièrement unifié pour le client en ligne et chaque point de vente assume les mêmes fonctions d'expédition que l'entrepôt central.

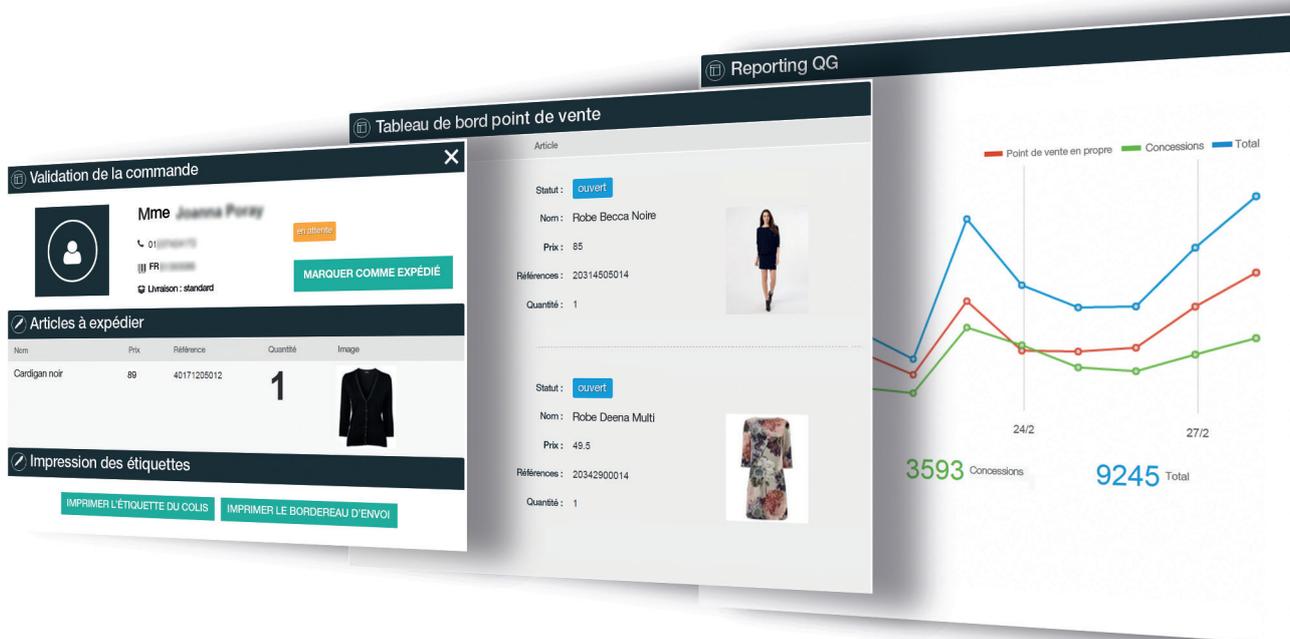
Que l'article consulté soit disponible dans le stock web / central ou seulement dans un ou plusieurs points de vente, il est présenté comme disponible sur le site web de Phase Eight et de ses partenaires. Le consommateur peut alors commander le produit et le recevoir dans les conditions habituelles.

L'éradication de la fragmentation des stocks entre le web et le réseau physique a permis à Phase Eight d'optimiser son inventaire et maximiser la disponibilité jusqu'à épuisement total des stocks. En apportant une vision claire des stocks au travers des différents canaux et sur l'intégralité du réseau physique, OneStock facilite aussi le transfert de produits entre les différents points de vente si nécessaire.



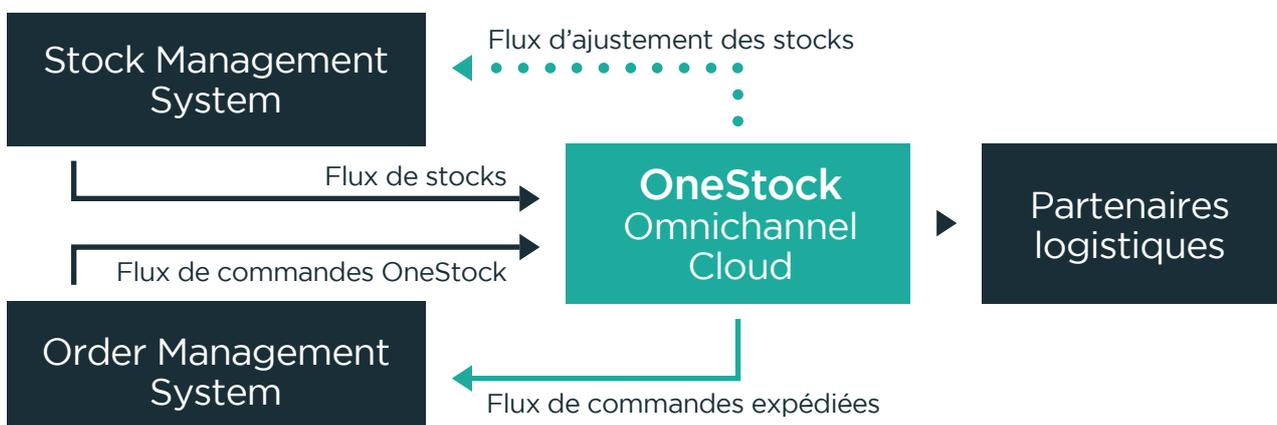
Le procédé

La magie s'opère dans une interface web ergonomique à laquelle a accès tout le personnel des points de vente. Chaque matin, le tableau de bord présente les commandes pouvant être traitées par le point de vente et s'actualise durant la journée, au fur et à mesure de la réception de nouvelles commandes. La disponibilité du (ou des) produit(s) dans le stock du point de vente est vérifiée automatiquement avant que la commande ne soit proposée aux vendeurs. Le système propose une interface utilisateur riche en graphismes ainsi qu'un flux de traitement très logique, affichant clairement le statut des commandes. Les articles sont sélectionnés, saisis et emballés, l'étiquette d'expédition est imprimée et la commande est marquée comme traitée par le personnel du point de vente pour une prise en charge automatisée par le prestataire logistique.



La technologie

OneStock fonctionne avec tout système d'information. Il s'intègre avec les logiciels dont est déjà équipé le client pour la gestion de ses commandes et de ses stocks. L'intégration est rapide, généralement effective après 8 à 10 semaines suivant la réception du contrat.



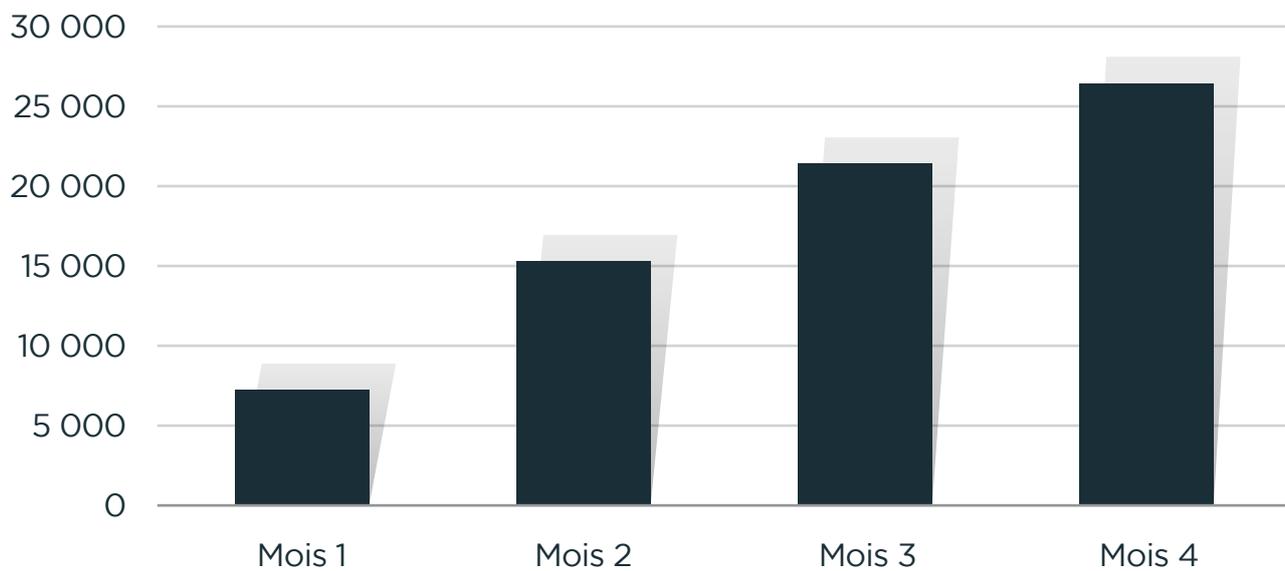
4. Le résultat

OneStock a immédiatement porté ses fruits : dans les 24 heures suivant la mise en production, le nombre d'articles / tailles indisponibles à la vente en ligne a chuté de 32% à 18%, alors que le système était encore limité à un groupe pilote de 18 points de vente.



Commandes OneStock après le 1^{er} weekend

Le graphique ci-dessous montre l'augmentation du nombre de commandes passées par l'intermédiaire de OneStock durant les premiers mois. Phase Eight a constaté une augmentation rapide de ses volumes de commandes, pour un total de 100 000 commandes qui, avant OneStock, auraient été des ventes manquées ou au rabais. Le site internet de l'enseigne a enregistré une moyenne de 321 commandes supplémentaires par jour.



Commandes OneStock mensuelles

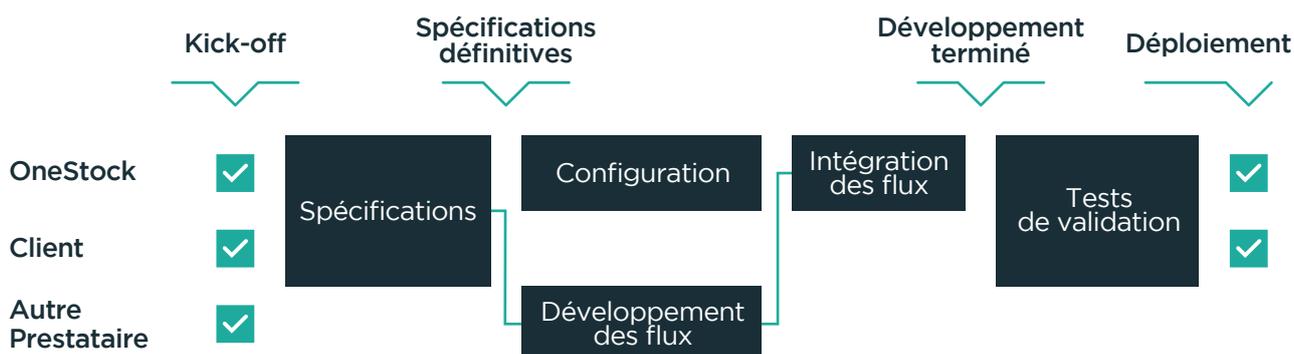
Chiffres clés :

- +16%** Augmentation du taux de conversion sur le site web
- £1.1m** CA supplémentaire dès les 8 premières semaines
- £6-£8m** Prévisionnel de recettes supplémentaires en année pleine
- +30%** Augmentation du CA OneStock avec l'intégration sur le site internet de Debenhams

5. Délai de mise en œuvre

Les solutions OneStock peuvent être mises en œuvre rapidement, avec très peu d'intégration. Le délai entre le kick-off et le déploiement dans l'ensemble des points de vente est de 8 à 10 semaines. L'implémentation s'opère en 3 phases clés :

- Spécifications fonctionnelles par le client : suite à la réunion de démarrage, le client est accompagné par OneStock pour spécifier les détails d'implémentation du Ship From Store dans ses environnements opérationnel, technique et métier.
- Intégration avec le système d'information du client : pendant que OneStock configure les fonctionnalités du logiciel, le (ou les) fournisseur(s) des systèmes de gestion de stocks et de commandes développe(nt) les flux requis, qui sont ensuite intégrés par OneStock.
- Test et déploiement sur le réseau physique de l'enseigne : une fois que les développements techniques sont terminés, le logiciel est testé par le client en conditions réelles, afin de vérifier qu'il répond à toutes les exigences avant de lancer le déploiement sur tous les points de vente.



Calendrier indicatif

6. Conduite du changement

OneStock est une solution autonome qui s'adresse à différents services : site internet, siège social et points de vente. Par conséquent, sa mise en œuvre repose sur une communication interne fluide et la collaboration entre divers services au sein de l'enseigne : il est essentiel que les responsables de l'e-commerce, de l'informatique et du réseau physique travaillent de concert.

OneStock offre un accompagnement actif pour aider le client à gérer ces changements, s'assurant que tout le personnel des points de vente et du siège soit convenablement formé aux fonctionnalités de la solution avant sa mise en production.

7. Intégration avec le Click & Collect

La suite OneStock propose également une solution de Click & Collect de Devatics, ce qui est tout à fait judicieux étant donné qu'en moyenne, jusqu'à 30% des commandes passées en Click & Collect sur un site marchand peuvent être honorées directement par le magasin choisi par l'internaute. Cela permet de réduire les coûts logistiques et raccourcir les délais de livraison.

La solution de Click & Collect de OneStock s'intègre légèrement et rapidement. Elle peut être mise en œuvre en moins de 2 mois.

En outre, la solution de clienteling de OneStock lie l'historique de navigation en ligne d'un client à sa commande en Click & Collect et ainsi afficher sur l'écran du vendeur des recommandations basées sur le machine learning. Non seulement cela aide le personnel de boutique à effectuer des ventes additionnelles lors du retrait d'un achat, mais cela permet également à la marque d'unifier les expériences en ligne et hors ligne : lorsqu'une vente additionnelle est réalisée en point de vente, elle est de fait liée à la commande passée initialement sur le site internet.

Modifier le statut du colis



Mme [REDACTED]

07 [REDACTED]

[REDACTED]@gmail.com

1388113

TC-848801

Statut actuel **retré**

retré

MODIFIER LE STATUT

MODIFIER LE COLIS



Détails de la commande

Nom	Quantité	Couleur	Taille	Prix
Robe Marguerite	1			165

Historique

Date	Statut	Utilisateur
14/03/2016	retré	899

Messages envoyés

Date	Catégorie	Contenu
14/03/2016	email	La commande peut-être retré
14/03/2016	sms	La commande peut-être retré

Assorti à



Historique de navigation



8. Témoignages



Lee HARLOW
Directeur général
Phase Eight



“Auparavant, nous affichions sur notre site web certaines tailles comme étant indisponibles, puisqu’elles étaient épuisées dans notre entrepôt, alors qu’elles se trouvaient encore souvent dans nos magasins physiques et concessions. Notre service client traitait comme il le pouvait les demandes de clients, mais nous manquions un nombre important de ventes et autres opportunités commerciales. Juste après le déploiement de OneStock, nous avons constaté une augmentation forte de nos ventes en ligne. Dès les 8 premières semaines, nous avons fait livrer près d’1,5 millions d’euros de commandes par notre réseau physique, contenant des articles qui auraient précédemment été indisponibles. Le personnel des points de vente a accueilli avec un enthousiasme inattendu cette opportunité de ventes additionnelles.”



Guy TAMBLING
Directeur informatique et e-commerce
Phase Eight



“En ayant recours à OneStock, nous avons fait de la disponibilité totale des stocks une réalité, résolvant ainsi bien plus de problèmes que toutes les autres actions que nous avons mises en place récemment. OneStock a livré la solution dans les délai et budget impartis, faisant ensuite preuve d’une grande agilité pour des ajouts fonctionnels et de l’optimisation opérationnelle. L’intégration de OneStock avec nos autres démarches cross-canal nous a encore permis d’accroître davantage nos ventes et poursuivre nos réductions de coûts.”

9. À propos de OneStock

Éditeur d'une suite logicielle d'optimisation du retail cross-canal, OneStock révolutionne les sites d'e-commerce en leur permettant de vendre en ligne des produits en rupture dans l'entrepôt central, pour peu qu'ils soient présents dans les points de vente. Cette agrégation des stocks génère une croissance à 2 chiffres des ventes web.

Fondée en 2010 après dix années de recherche et labellisée French Tech, la société est implantée à Paris, Bristol et Toulouse. Elle dispose d'un important portefeuille de clients en Europe, au sein duquel sont majoritairement représentées les enseignes de prêt-à-porter, de la chaussure, des cosmétiques et de la bijouterie/horlogerie.

En France, OneStock est la solution de prédilection d'enseignes variées comme Kaporal, Serge Blanco, L'Oréal, Würth, Mim, Louis Pion, Guy Degrenne, Carré Blanc, AllTricks, Un Jour Ailleurs, Teddy Smith, etc.

Quelques références



www.onestock-retail.com



contact@onestock-retail.com

TOULOUSE

27 rue d'Aubuisson
31000 Toulouse
FRANCE

Tel: +33 5 62 80 21 94

PARIS

91 rue Réaumur
75002 Paris
FRANCE

Tel: +33 1 83 79 81 30

BRISTOL

Henleaze House13 Harbury Rd
Bristol BS9 4PN
UNITED KINGDOM

Tel: +44 7786 185 641

 **OneStock**