

ÉTUDE DE CAS

L'entreprise Athlete's Foot accélère la croissance de ses ventes grâce à Fluent Commerce



1300 FLUENT (1300 358 368)

fluentcommerce.com

fluentcommerce.≡

Dans cette course du e-commerce, The Athlete's Foot trottaient alors qu'ils devaient courir

Face à la concurrence des distributeurs traditionnels et des pure players, Athlete's Foot se trouva dans l'obligation d'établir une nouvelle stratégie. Consciente que le e-commerce était un élément clé de son avenir, The Athlete's Foot commença à investir massivement dans son expérience omnicanale.

L'entreprise The Athlete's Foot avait opté au départ pour un modèle reposant uniquement sur leurs entrepôts pour la distribution des commandes e-commerce. Bien que ce modèle fonctionnait, l'entreprise souhaitait renforcer son offre e-commerce, en offrant une meilleure expérience client tout en maîtrisant la hausse des coûts opérationnels. The Athlete's Foot a alors décidé de mettre en place un système de traitement décentralisé qui lui permettrait de préparer et de livrer les commandes dans les magasins, tout en collectant et en centralisant les données d'inventaire. Cette capacité permettrait à l'ensemble du réseau de magasins de disposer d'informations consolidées et centralisées, nécessaires pour faire fonctionner l'expérience omnicanale tant pour les magasins que pour les clients et, in fine, pour améliorer l'expérience des consommateurs.

Pour activer cette fonctionnalité, l'entreprise a eu besoin d'une solution plus intelligente pour gérer ses commandes omnicanales, un changement qui permettrait aux magasins et au réseau des franchisés de faire partie du processus e-commerce.

C'est à ce niveau que Fluent Commerce entre en jeu.

La plateforme de gestion des commandes omnicanales de Fluent Commerce rend le processus de bout en bout plus facile, plus rapide et plus pratique que celui de ses concurrents. La solution aide le distributeur à exécuter les commandes de la manière la plus rentable possible, tout en offrant aux consommateurs une variété d'options de livraison et de retrait, y compris la préparation et l'expédition à partir du magasin.

Cette technologie a permis à The Athlete's Foot de devancer largement ses concurrents et de soutenir le commerce électronique en plein essor de l'entreprise. En faisant de son bras numérique une extension de son réseau de magasins au lieu de maintenir le commerce électronique comme un canal séparé, le distributeur opère désormais sur tous les canaux comme une marque unique, offrant une expérience unique.

L'augmentation des ventes numériques de l'entreprise (170 % au cours des six premiers mois de la mise en œuvre) témoigne de l'engagement de l'entreprise à investir dans l'expérience client

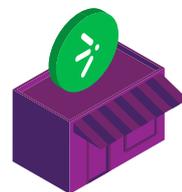
Fluent Commerce aide également le distributeur à gérer l'inventaire en temps réel sur tout le réseau. Outre l'augmentation des recettes, l'accessibilité des inventaires en temps réel — et la réduction des déceptions dues aux ruptures de stocks — signifient que les consommateurs et le personnel des magasins gagnent à chaque fois.

Avec Fluent Commerce, vendez partout, exécutez de n'importe où, et dépassez ainsi les attentes de vos clients.



“Les capacités de préparation et d'expédition depuis les magasins contribuent à garantir que nos clients reçoivent leurs commandes avec une rapidité et une efficacité accrues. Fluent Commerce a également contribué à la rationalisation des processus de nos systèmes internes afin d'améliorer nos performances générales.”

**Steve Cohen, General Manager
– The Athlete's Foot**



159%
Augmentation des recettes



151%
Augmentation du taux de conversion



95%
des commandes exécutées à partir des magasins