

SurfStitch : une révolution dans le domaine du commerce en ligne

SURFSTITCH

Gold Coast (Queensland)

AUSTRALIE

Site Web :

www.surfstitch.com

Secteur :

Commerce au détail

Employés :

150

« Notre site Web est essentiel au succès de notre entreprise. La croissance rapide n'aurait pas été possible sans l'aide de CGI et de la solution Oracle ATG Commerce. Grâce à ces deux partenaires qui ont travaillé à nos côtés, la solution a été adaptée à nos besoins. »

Lex Pederson

Directeur général, SurfStitch

Prix décernés à SurfStitch

ORIA 2011 - Best Pure Play Retailer et Best Use of Technology

SurfStitch.com a vu le jour dans un hangar au fond de la cour de l'un de ses fondateurs, de grands visionnaires au budget restreint. SurfStitch a été créé pour combler une lacune dans le commerce de l'équipement de surf en donnant accès à toutes les marques importantes (y compris des marques uniques et difficiles à se procurer) grâce à un service de livraison national. Par ailleurs, SurfStitch permet aux consommateurs de suivre l'itinéraire de leurs achats en temps réel, de l'entrepôt jusqu'à leur porte.

Le défi

En moins de trois ans, SurfStitch est passé de deux employés dans un hangar au fond d'une cour à 150 employés qui vendent de l'équipement de surf dans un entrepôt de 4 000 mètres carrés.

Le chiffre d'affaires annuel de l'entreprise est de 30 M\$, et il double chaque année. Pour gérer sa croissance effrénée, ce détaillant en ligne devait gérer le volume accru tout en assurant la logistique des stocks et de l'expédition. L'expérience des clients du site Web de SurfStitch était essentielle au succès de l'entreprise. En leur garantissant une transaction conviviale et personnalisée ainsi que des recherches faciles, SurfStitch s'assure que ses clients sont satisfaits et qu'ils reviendront.

Rôle de CGI

SurfStitch a établi un partenariat avec CGI visant l'intégration, la mise en œuvre et la configuration de la solution de commerce en ligne Oracle ATG à partir des systèmes dorsaux de SurfStitch (y compris la gestion des stocks, l'exploitation de l'entrepôt, l'intégration des paiements, la navigation à facettes, la fonction un clic pour appeler et un clic pour clavarder, et les modules de service à la clientèle).

Oracle ATG Commerce offre une expérience saisissante et personnalisée aux cyberconsommateurs qui souhaitent trouver des produits, magasiner, faire des achats et gérer leurs comptes, ce qui augmente le taux de transformation et le volume des commandes. En adoptant la solution Oracle ATG Commerce, SurfStitch a maintenant accès à des outils qui lui permettent d'agir directement sur la gestion et la présentation de ses produits, de ses prix et du contenu du site Web.

Les résultats

Le nouveau site Web de commerce en ligne de SurfStitch permet de présenter les bons produits aux bonnes personnes, ce qui, par ricochet, a permis à l'entreprise d'ajouter plus de 215 marques et 20 000 produits sur le site. Parmi les autres avantages de la solution se trouvent :

- l'intégration avec l'entrepôt, grâce à laquelle les commandes peuvent être expédiées dans les 24 heures;
- la gestion des stocks, qui garantit que seuls les articles en stock sont vendus;
- l'optimisation du référencement;
- la variabilité dimensionnelle du système, qui permet une croissance accrue.

Conclusion : Grâce à l'intégration de la solution Oracle ATG Commerce par CGI, SurfStitch peut assumer sa croissance rapide et s'adapter aux impératifs du marché et aux besoins des consommateurs.