

Raccords Services mise sur le web pour booster ses ventes

Spécialisé dans la vente à distance, Raccords Services a complété son offre catalogue par un site Internet qui connaît un franc succès.

L'ergonomie comme point de départ et les louanges à l'arrivée. Tel pourrait être le résumé de la (jeune) histoire du site web de Raccords Services, négoce indépendant en petits éléments de plomberie-sanitaire-chauffage. Olivier Boulay, Pdg de Raccords Services, se félicite « du très bon écho des clients par rapport au site web qui permet à ses utilisateurs d'être encore plus libres dans leur façon de consommer ». Offrir un véritable accompagnement était la recherche initiale de la création de ce service supplémentaire. Xavier Villain, responsable informatique de Raccords Services, précise son utilité: « Nous avons souhaité axer le développement de notre site sur sa simplicité d'utilisation. Chacun peut retrouver les produits qu'il recherche par différents moyens: un moteur de recherche, une recherche alphabétique ou par thème ». Exclusivement réservé aux professionnels, le site

entend être le véritable prolongement du catalogue ainsi « pour les habitués, ils peuvent renseigner directement les codes articles et les quantités », note Xavier Villain. Pour plus de transparence, les clients accèdent à leur prix net et au stock disponible. Stock qui est « la force de Raccords Services, souligne Olivier Boulay. Nous faisons de la disponibilité produits notre atout numéro un. Nous sommes ainsi en mesure d'afficher une disponibilité de nos produits à 98 % ». Autre service proposé: le téléchargement de l'historique des commandes afin d'améliorer le suivi pour les clients et la pré-commande qui permet de sauvegarder une commande récurrente afin de ne pas à avoir à la retaper à chaque fois. Des services qui répondent aux attentes des clients à en croire les chiffres donnés par Olivier Boulay, « le site existe depuis trois ans et dans ce laps de temps, nous sommes passés de 0 à 25 % du chiffre d'affaires

réalisé via le web ». Une réussite due en partie à la rapidité de livraison qui s'effectue le lendemain avant 13 h pour des commandes prises avant 17 h. Les cinq départements normands bénéficiant, eux, d'une livraison deux fois par jour. Ainsi une commande passée avant 11 h en Normandie, est livrée l'après-midi même. Livraisons dont le point de départ central est le stock unique de Mondeville, dans la banlieue de Caen. Un entrepôt de 10000 m² équipé d'un convoyeur de 450 mètres permet de gérer les 10000 références en stock.

Une clef USB en prolongement du site

Un outil qui est encore sous-utilisé, constate Olivier Boulay: « Nous avons un outil capable d'exploiter 1 500 à 2 000 commandes par jour alors que nous sommes actuellement sur un rythme de 350 commandes par jour. Nous pouvons donc poursuivre notre développement sans nous soucier de ce facteur. Nous avons déjà la capacité de pouvoir répondre ». Les commerciaux sur le terrain ont ainsi carte blanche pour ouvrir un maximum de comptes et pour faire la promotion du

site Internet qui leur sert également de portail pour faire leur reporting ou consulter leurs statistiques. Un site Internet qui a un pendant original: une clef USB sous forme de carte de crédit. Xavier Villain nous en explique l'utilité: « Dans cette clef USB sont répertoriés 45 catalogues fournisseurs au format PDF. Elle permet une connexion sécurisée au site de n'importe quel ordinateur dans le monde et devient donc le véritable prolongement de notre site ». Un site qui a encore beaucoup d'ambitions et qui pourrait prochainement s'enrichir « d'une demande de devis en ligne ». Même si le prochain axe fort de développement à creuser selon Xavier Villain « est la possibilité de proposer à nos clients la gestion de leur stock sur notre site ».

Franck Guidicelli

REPÈRES

- 5000 CLIENTS** sur le site
- 1 200 ACTIFS** chaque mois
- 500 000 PAGES VUES** par mois
- 25% DU CA** réalisé par le site
- 98% DES PRODUITS** disponibles
- 10 000 RÉFÉRENCES** en stock

LES POINTS FORTS



Le site existe depuis trois ans et dans ce laps de temps, nous sommes passés de 0 à 25% du chiffre d'affaires réalisé via le web.

OLIVIER BOULAY,
Pdg de Raccords Services

La clef USB répertorie 45 catalogues fournisseurs au format PDF. Elle permet une connexion sécurisée au site de n'importe quel ordinateur dans le monde et devient donc le véritable prolongement de notre site.



L'ergonomie et la simplicité d'utilisation du site, notamment dans la recherche d'informations, ont été les deux axes de développement fort de celui-ci.