

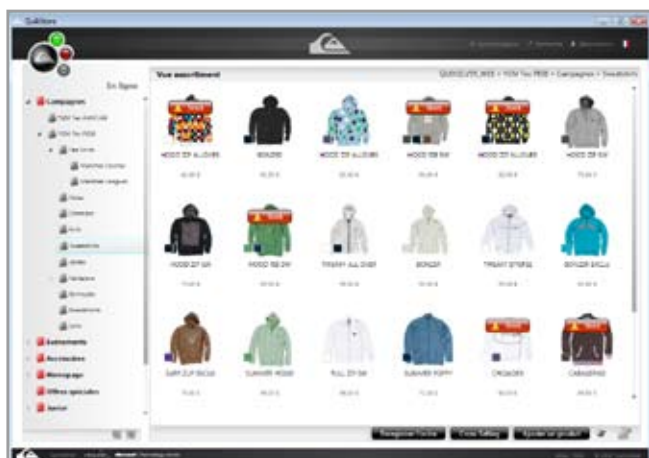
Parole d'utilisateur

Témoignage : E-commerce



José Cledera,
Directeur des systèmes
d'information de Quiksilver Europe

“Grâce à Commerce Server et aux outils Expression, nous avons pu réaliser un site à la hauteur de nos ambitions, parfaitement intégré à notre système d'information, le tout dans des délais serrés. L'expérience a été tendue et intense et ce n'est que le début d'une aventure que nous entendons enrichir et étendre à d'autres marques du groupe.”



Avec la refonte de son site, Quiksilver avait pour ambition de devenir un acteur majeur du e-commerce en Europe

Quiksilver se dote d'un site d'e-commerce ambitieux

Pour la refonte complète de sa stratégie de commerce en ligne, la marque emblématique de la culture de la glisse a choisi de s'appuyer sur Commerce Server 2007 et de refondre l'interface riche de l'administration e-commerce avec Expression Blend. Retenues pour leur richesse fonctionnelle, leur rapidité de mise en œuvre, leur ouverture et leur flexibilité, les solutions de Microsoft ont permis à la société de mettre en œuvre un projet ambitieux qui révolutionne les modèles de l'entreprise, jusqu'alors pensés pour le marché B2B.

En 1969, Alan Green et John Law créaient le premier “boardshort” spécifiquement conçu pour le surf. Dans la foulée, les deux surfeurs australiens se lancent dans la création de vêtements et donnent ainsi naissance à Quiksilver, marque aujourd'hui emblématique de la culture de la glisse. En 1976, Quiksilver part à l'assaut des États-Unis et, quatre ans plus tard, la société réalise déjà plus de 5 millions de dollars sur le seul continent américain. Ce n'est qu'en 1984 que Quiksilver s'aventure en Europe avec le succès qu'on lui connaît. Aujourd'hui leader mondial présent dans les trois grandes zones géographiques que sont les États-Unis, l'Europe et l'Asie pacifique, le groupe Quiksilver a étendu ses activités à d'autres sports dont notamment le skateboard, le snow ou encore le ski.

Afin d'amplifier le potentiel de développement international, le groupe a préservé l'identité et l'autonomie de chacune des 15 marques qui le composent. Toujours à l'affût d'innovations et de défis, Quiksilver organise également des compétitions internationales dont la célèbre “Quiksilver Pro France” qui a lieu à Hossegor en septembre. Lorsque la société décide début 2007 d'enrichir son site de commerce électronique, elle se fixe pour objectif qu'il soit opérationnel pour sa compétition de septembre. **“Les délais étaient serrés parce que nous partions d'un site conçu en**



Panorama de la solution

En bref

Figure emblématique de la culture de la glisse, Quiksilver est présent dans le monde avec plus de 15 marques associées à différents sports. En 2007, le groupe Quiksilver a enregistré un chiffre d'affaires de 2,4 milliards de dollars.

www.quiksilver.com

www.quiksilver-store.com

Mission

Créer une boutique d'e-commerce intégrée au système d'information dotée d'une interface graphique intuitive.

Enjeu du projet

Adapter les processus B2B de QuikSilver au modèle B2C du commerce en ligne en simplifiant les usages du processus e-commerce.

Bénéfices

- Un site évolutif
- Confort, ergonomie et convivialité des interfaces des outils d'administration
- Rapidité de mise en œuvre : interface dynamique et cohérente avec l'image de la société

Panorama de la solution :

- Microsoft® Commerce Server 2007
- Microsoft® Expression Blend
- Microsoft® Expression Design



interne, réalisé sans grands moyens et sans stratégie de commerce en ligne clairement définie, explique José Cledera, directeur des systèmes d'information de Quiksilver Europe. **Avec la refonte du site, nous avons pour ambition de devenir un acteur majeur du e-commerce en Europe. Nous nous attaquons donc au développement d'une infrastructure globale technique mais également à la mise en place d'une stratégie de commerce B2C pour laquelle nous étions peu préparés."**

Trois mois d'études pour définir une stratégie

"De fait, il serait même plus juste de dire que nous partions de rien puisque nous avons décidé de faire table rase sur le peu qui existait."

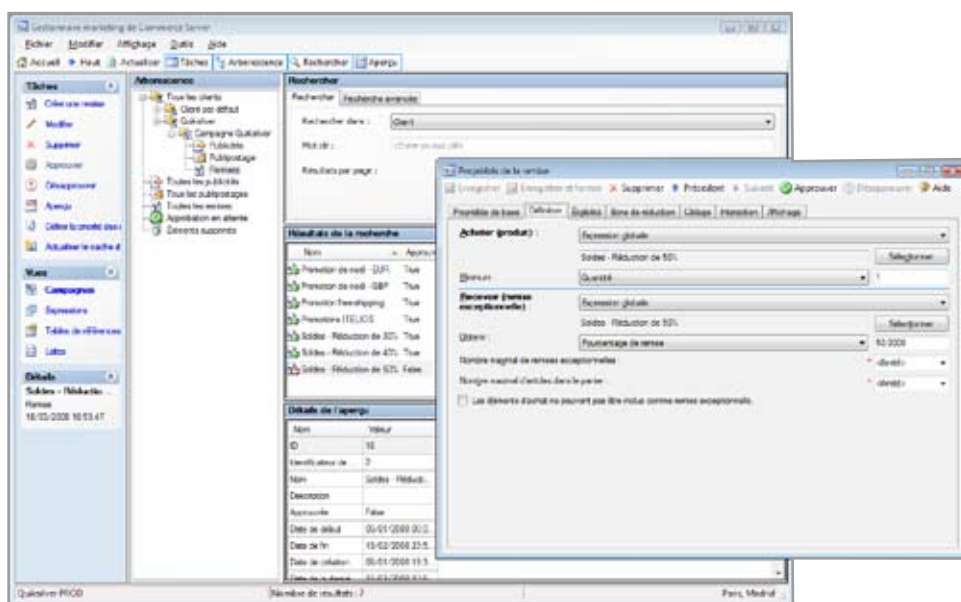
Début 2007, Quiksilver réunit donc les compétences qui vont lui être nécessaires pour définir sa stratégie marchande sur Internet. La société fait ainsi appel à une consultante spécialiste de la vente à distance pour l'aider dans sa démarche. **"Nous disposons d'une logistique adaptée au B2B. Nous traitons uniquement de grosses commandes pour nos distributeurs et nos magasins. Il a fallu s'adapter à la nouvelle granularité du Web, celle-ci ayant un impact direct sur notre back office, sur les flux d'information et sur la façon dont nous allons enregistrer et gérer les commandes des clients en ligne."**

Pendant trois mois, la société travaille sur les spécifications de son nouveau site. En plus de la consultante experte en vente à distance, elle fait appel à un prestataire pour adapter son système existant aux nouveaux processus et flux en provenance du Web. En parallèle, Quiksilver choisit sa solution de boutique en ligne. **"Commerce Server s'est imposé pour plusieurs raisons**, note Fabrice Parizel, directeur de projet chez Itelios, prestataire qui a réalisé la mise en œuvre de Commerce Server pour Quiksilver. **L'ouverture a certainement joué un rôle prépondérant en termes d'intégration à l'existant. Face aux délais serrés, la rapidité de mise en œuvre de Commerce Server a également été déterminante."** En mars, la société s'attaque aux développements en menant de front les modifications nécessaires du système d'information existant et le paramétrage de Commerce Server.

Un outil d'administration pour mieux gérer la spécificité du Web

Pour Itelios, le projet a été découpé en trois volets : la conception de l'interface du site, la définition, le paramétrage et le développement des flux financiers, produits, etc. et enfin, la constitution de la base de produits.

Grâce aux objets proposés en standard par Commerce Server, la mise en œuvre des éléments nécessaires à la création d'une boutique (gestion de catalogue, produits, client, commande, panier, etc.) relève principalement du paramétrage. Itelios a donc ainsi pu se concentrer sur les aspects métier liés au domaine d'activité et aux contraintes d'organisation de Quiksilver. Quelques développements ont été réalisés en .NET et C# pour traiter les flux spécifiques. Côté interface, la charte graphique a été conçue par les équipes internes de Quiksilver à l'aide notamment de composants Flash. Ce travail a été intégré au montage effectué par Itelios en termes de navigation et autres composants de l'interface de la boutique. Enfin, la base de données



Gestionnaire marketing de Commerce Server

“produits” du site, sous SQL Server 2005, est alimentée par le référentiel “produits” de la société. Itelios a développé des programmes de type batch qui automatisent l'extraction de données.

Le processus serait complètement automatisé si la démarche marchande sur Internet était identique à celle du réseau de distribution B2B de Quiksilver. Or, c'est précisément là que les modèles de vente diffèrent. Afin de permettre au gestionnaire du catalogue du site d'adapter la présentation du produit à la stratégie marchande du Web, Itelios a conçu un outil d'administration spécifique. Avant d'être intégrée dans la base “produits” du site, la fiche produit est validée par le gestionnaire. C'est à cette occasion que le gestionnaire crée des assortiments, retravaille les illustrations ou encore le texte rattaché au produit. Une fois ce travail d'adaptation de la fiche au modèle B2C effectué, le produit est intégré à la base du site.

“Commerce Server propose un outil pour gérer la base produit mais il n'était pas complètement adapté aux spécificités métier de Quiksilver”, explique Fabrice Parizel. **Nous avons tout particulièrement soigné l'ergonomie et la convivialité de cet**

outil d'administration afin de simplifier le travail des utilisateurs finaux.”

Une collaboration étroite entre graphistes et développeurs

Le développement de l'outil d'administration a été réalisé à l'aide d'Expression Blend qui permet la création d'interfaces riches en WPF (Windows Presentation Foundation), moteur graphique de Windows Vista, une technologie recommandée par Itelios. **“Expression Blend exploite la technologie WPF conçue pour gérer des interfaces homme-machine complexes, intégrant un graphisme avancé et des animations, précise Fabrice Parizel. Nous avons préconisé les outils Expression et la technologie WPF car cette brique permet de créer une interface graphique dynamique et cohérente avec l'image de Quiksilver.”** Pour le chef de projet d'Itelios, les outils Expression présentent également des avantages techniques et organisationnels, notamment en termes de collaboration entre designers et développeurs.

En WPF, la création du graphisme s'effectue en effet avec Microsoft Expression Design. Les éléments graphiques sont ensuite exportés dans Microsoft Expression Blend, logiciel de

“

Commerce Server s'est imposé pour plusieurs raisons. L'ouverture a certainement joué un rôle prépondérant en termes d'intégration à l'existant. Face aux délais serrés, la rapidité de mise en œuvre de Commerce Server a également été déterminante

”

José Cledera,
Directeur des systèmes
d'information de Quiksilver Europe



ITELIOS

ITELIOS rassemble une équipe de 25 spécialistes des technologies Microsoft dans les domaines du e-commerce, de la mobilité, de la cartographie 3D, de la gestion de contenu et des RIA avec WPF et Silverlight. ITELIOS conjugue avec succès dynamiques d'entrepreneuriat, d'innovation et de service.

www.itelios.com

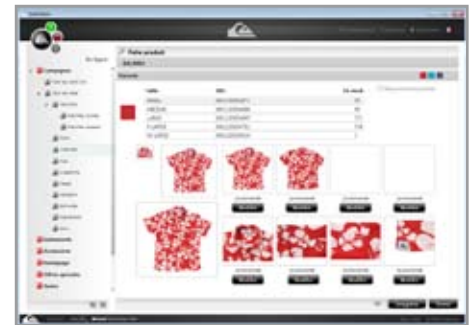


création d'interfaces graphiques pour le Web et le poste de travail, pour WPF et Silverlight. Véritable passerelle entre le monde du design et celui du développement, Expression Blend permet aux designers et aux développeurs de mieux travailler ensemble, plus rapidement et plus efficacement. En exploitant l'export Xaml (langage descriptif des objets vectoriels), les développeurs réintègrent le travail des designers dans Visual Studio sans chercher à le réinterpréter. Ce qui favorise ainsi une étroite collaboration entre les deux univers tout en préservant l'autonomie de chacun. **"Concrètement, développeurs et graphistes ont des outils différents adaptés à leurs besoins spécifiques mais ils partagent un référentiel commun. La collaboration est donc plus facile à mettre en place et le cycle de vie des développements est d'autant plus facile à gérer que Visual Studio Team System le prend en charge"**, explique Fabrice Parizel.

Côté design, WPF a permis à Itelios de concevoir des interfaces graphiques plus conviviales. **"En résumé, avec WPF et les outils Expression, on obtient des résultats plus esthétiques et ergonomiques avec beaucoup moins de travail qu'auparavant"**, indique le chef de projet.

Une architecture évolutive

L'infrastructure mise en place pour le lancement en septembre de la boutique en ligne repose sur deux serveurs hébergés par LinkByNet (un serveur de données, un serveur Web Commerce Server). La plate-forme a été testée pour supporter plusieurs centaines de connexions (d'utilisateurs) simultanées. L'ensemble est hébergé chez un prestataire. La cinématique retenue pour le site prévoit un stockage des commandes au niveau du site sous forme de fichier XML en attendant la relève des informations qui a lieu deux fois par jour. Les commandes sont alors importées vers le back office de la société et dispatchées sous forme de plusieurs flux distincts : comptable, ERP, logistique, etc. Le déclenchement de la préparation n'intervient que lorsque les flux sont complètement intégrés au back office.



L'arrivée du site marchand a été bien accueillie

"L'arrivée du site marchand a été bien accueillie par nos collaborateurs, observe José Cledera. Le modèle B2C, nouveau pour nous, n'a pas seulement eu un impact sur nos processus informatiques. Il a également modifié la façon de travailler des préparateurs en entrepôt. Ils ont dû s'adapter à cette nouvelle granularité de commandes. En résumé, cette première phase de notre projet a été intense et plutôt tendue en raison des délais serrés mais c'est un succès." Succès sur lequel Quiksilver compte bien surfer. La société envisage en effet d'améliorer l'ergonomie du site et d'étendre cette architecture à d'autres marques du groupe.

"L'activité Web est devenue très importante pour nous, nous allons de plus en plus miser sur ce canal de distribution. Dans les projets immédiats, nous envisageons d'intégrer une brique CRM pour aller plus loin dans la personnalisation. Sans l'ouverture de Commerce Server, cette évolutivité n'aurait probablement pas été possible", conclut José Cledera.