



## Richardson développe le Web-to-Store en confiant la refonte de son site à Keyrus

**Levallois-Perret**, le 29 mai 2018 – **Keyrus**, acteur international dans les domaines de la Data Intelligence, du Digital ainsi que du Conseil en Management et Transformation des entreprises, accompagne **Richardson**, leader de la distribution de matériel de chauffage, de climatisation, de salle de bains et de matières plastiques, dans la refonte de son site afin de développer son Web-to-Store.

### Profiter du trafic du site web pour développer les points de vente

Le site vitrine de **Richardson** attire de nombreux visiteurs. Pour profiter de ce trafic digital, l'entreprise décide en 2017 d'opérer une refonte de son site avec un objectif précis : inciter les internautes à se rendre en magasin afin d'y trouver les conseils nécessaires à la concrétisation de leur projet.

Pour l'accompagner dans cette transformation, **Richardson** fait appel à **Keyrus**, qui lui propose une démarche axée à la fois sur la compréhension des parcours clients et sur la mise en place d'une nouvelle expérience pour développer le Web-to-Store.

« Nous avons choisi **Keyrus** pour la complétude de leur offre, alliant expertises technique, digitale et créative. De plus, nous avons déjà pu apprécier leur professionnalisme et leurs compétences lors de précédents projets », explique **Laurent Farnet**, Directeur Général Adjoint de **Richardson**.

### Une démarche Design Thinking pour redéfinir et optimiser le parcours client

Pour répondre aux attentes de **Richardson**, **Keyrus** implique dans un 1er temps des consultants spécialistes du Web Analytics. Leur mission est d'analyser les parcours clients du site en place pour comprendre quelles pages les attirent, quels sont les points de passage et les éléments bloquants. Après cette phase d'audit, **Keyrus** démarre des ateliers de Design Thinking pour définir avec le groupe de projet en interne les meilleurs parcours clients pour optimiser le parcours et les conversions.

Le management de **Richardson**, constitué de responsables commerciaux et marketing, est impliqué dans ces ateliers qui se révèlent enrichissants afin d'affiner la réflexion stratégique du projet. Puis, les experts de **Keyrus** passent à la conception de modèles de pages correspondant aux différentes étapes du parcours client : mise en valeur des produits, préparation du projet du client avec idées et conseils, phase de recherche d'un point de vente avec géolocalisation, sans oublier la prise de rendez-vous accessible à chaque étape.

Pour intégrer dans cette phase créative l'univers de **Richardson** et de ses fournisseurs, **Keyrus** travaille en coopération avec l'agence du distributeur chargée des catalogues produits. Afin de mesurer l'impact du nouveau site tout en analysant la pertinence du parcours client, les experts de **Keyrus** mettent en place de nombreuses actions pour optimiser en permanence le Tag Management, le bon référencement naturel du site et l'arborescence de son catalogue.

### **Un ROI en 9 mois seulement, en phase avec les objectifs**

L'objectif principal du projet était de générer des contacts, notamment via la fonctionnalité de prise de rendez-vous en magasin. « Avec ce nouveau site, nous avons rapidement atteint un taux de conversion de 1%, soit 150 nouveaux contacts mensuels, dont une centaine de rendez-vous physiques en magasin », constate **Laurent Farnet**.

La force de vente est également accompagnée pour accueillir efficacement en boutique les clients qui ont visité le site web au préalable. De ce fait, le taux de conversion des visites en commande est également optimisé. « Au final, le chiffre d'affaires supplémentaire généré nous a permis d'atteindre un ROI en seulement 9 mois », se réjouit **Laurent Farnet**.

### **Le bénéfice d'expertises complémentaires Data & Digital**

Ce projet confirme la complémentarité des équipes de **Keyrus**, notamment à travers l'intervention d'experts en Web Analytics mais aussi de spécialistes de l'expérience utilisateur et de la stratégie digitale, sans oublier les aspects créatifs et la maîtrise de la conduite de projet. Cette richesse de compétences, alliée à une méthodologie Agile, a permis de mener ce projet avec succès en moins de 6 mois.

« Cet accompagnement par **Keyrus** est un succès à tout point de vue. La collaboration avec nos équipes techniques, pour l'intégration sur notre plate-forme web, s'est faite en parfaite coordination. Nous avons rapidement atteint nos objectifs et les chiffres continuent de progresser », confirme **Laurent Farnet**.

« Le nouveau site de **Richardson** offre une expérience client inédite à la fois inspirante et efficace pour convertir le trafic du site en visite en point de vente, puis en achat. Nous sommes fiers d'accompagner **Richardson** dans sa croissance et sa digitalisation depuis plusieurs années. Ce projet nous a permis de déployer de nouvelles facettes de notre expertise », explique **Yannick Gonnet**, Responsable des Opérations de l'Agence digitale de **Keyrus**.

## **À PROPOS DE KEYRUS**

---

### **Keyrus, créateur de valeur à l'ère de la Data et du Digital**

Akteur international du conseil et des technologies, spécialiste de la Data et du Digital, **Keyrus** a pour mission d'aider les entreprises à tirer profit du paradigme de la Donnée et du Numérique pour accroître leur performance, faciliter et accélérer leur transformation et générer de nouveaux leviers de croissance, et de compétitivité.

Plaçant l'innovation au cœur de sa stratégie, **Keyrus** développe une proposition de valeur unique sur le marché autour d'une offre novatrice qui s'appuie sur la combinaison de trois expertises majeures et convergentes :

#### **· Data Intelligence**

Data Science – Intelligence Artificielle - Big Data & Cloud Analytics – Business Intelligence – EIM – CPM/EPM

· **Digital Experience**

Innovation & Stratégie Digitale – Marketing Digital - DMP & CRM – Commerce Digital – Performance Digitale – User Experience

· **Conseil en Management & Transformation**

Stratégie & Innovation – Transformation Digitale – Pilotage de la Performance – Accompagnement des Projets

Présent dans une quinzaine de pays et sur 4 continents, le Groupe **Keyrus** emploie 3 000 collaborateurs.

**Keyrus** est coté sur le compartiment C de l'Eurolist d'Euronext Paris (Compartiment C/Small caps - Code ISIN: FR0004029411 – Reuters : KEYR.PA – Bloomberg : KEY:FP)

Plus d'informations sur : [www.keyrus.fr](http://www.keyrus.fr)

**CONTACTS PRESSE**

---

**Agence LEWIS**

Morgane Joffredo

Tél : 01 85 65 86 45

keyrusfrance@teamlewis.com

**KEYRUS**

Félix Bassous

Tél : 01 41 34 10 00

rp-keyrus@keyrus.com