

TÉMOIGNAGE CLIENT AKAMAI

Inter Cars fait son chemin sur de nouveaux marchés avec Akamai Ion

Le distributeur achève sa transformation digitale pour une expansion réussie

Modernisation de l'expérience du processus d'achat

Dilyan Atanasov a dû relever un défi de taille. En tant que chef de produit du catalogue électronique d'Inter Cars, il a été chargé de moderniser le processus de commande en ligne de la société. Selon Dilyan Atanasov, il était essentiel de créer une plateforme de commerce digital universelle pour gérer un processus de commande complexe dans les différents pays et un volume de commandes client en hausse vertigineuse.

Depuis sa fondation en 1990, l'entreprise familiale Inter Cars est devenue le plus grand importateur et distributeur de pièces de rechange pour voitures de tourisme et véhicules commerciaux d'Europe centrale et orientale. En distribuant les marchandises d'environ 500 fournisseurs à environ 21 000 clients enregistrés dans plus de 100 000 ateliers de réparation, Inter Cars a généré en 2017 près de 7 milliards de PLN de revenus, soit environ 2 milliards de dollars américains. L'expansion à l'étranger a été la clé de la croissance de la société : 40 % de ses ventes proviennent des 17 marchés internationaux dans lesquels Inter Cars opère spécifiquement et de nombreux autres pays à travers le monde. La mise à jour de la plateforme de commerce digital de l'entreprise a été essentielle pour poursuivre cette trajectoire de croissance.

La nécessité d'optimiser chaque étape de l'expérience d'achat

Pour réussir, Dilyan Atanasov avait besoin de remplacer plusieurs systèmes de commande (personnalisés par pays) par une plateforme de commerce digital unique. Comme il l'explique, Inter Cars ne gère pas une opération de commerce digital typique. Dans de nombreux pays, les clients consultent le site plusieurs fois par jour pour commander des pièces. L'objectif était de proposer un catalogue à la fois intuitif et convivial contenant plus de 2 millions de pièces automobiles. « Nous voulons que nos clients puissent repérer et acheter rapidement la pièce dont ils ont besoin. L'optimisation du processus de commande peut renforcer davantage nos relations avec eux et notre avantage concurrentiel sur le marché européen et au-delà », explique-t-il.

Outre la standardisation sur une nouvelle plateforme de commerce digital solide, Inter Cars devait résoudre le problème de diffusion de contenu sur le dernier kilomètre. « Notre site étant hébergé en Allemagne, nous devons nous assurer que nos pages s'affichent rapidement et que les transactions se fassent avec fluidité, même pour les clients situés dans un pays où la connectivité est faible », poursuit Dilyan Atanasov.



Inter Cars

Pologne

www.intercars.eu

Secteur

Industrie et automobile

Solution

Ion

Impacts majeurs

- Délestage de 50 % du trafic en moyenne, avec des records de délestage d'environ 80 à 85 %
- Temps moyen de chargement des pages inférieur à 2 secondes pour 50 % des visiteurs du site
- Affichage des pages 9x plus rapide en Grèce et plus de 10x plus rapide en Bulgarie
- Amélioration du traitement des commandes et de l'expérience client



Le réseau et l'expertise d'Akamai se distinguent

Après avoir évalué différentes options, Dilyan Atanasov a estimé qu'Akamai Ion était la meilleure solution. L'une des raisons principales était qu'Akamai offrait une plateforme évolutive et étendue, capable de prendre en charge de nouveaux marchés et de nouveaux besoins commerciaux. Outre l'important réseau d'Akamai en Europe, Dilyan Atanasov savait qu'Akamai pouvait résoudre l'un des plus grands problèmes en ligne de l'entreprise : le temps de chargement des pages produit. Il était également impressionné par l'expertise et la compétence des ingénieurs d'intégration d'Akamai. Ces derniers ont permis une mise en ligne rapide et en douceur en dépit des complexités techniques de l'architecture d'Inter Cars.

Poursuivre le développement du marché en toute confiance

Inter Cars a constaté un impact dès la mise en ligne avec Akamai Ion. Le réseau Akamai a délesté en moyenne 50 % du trafic du centre de données d'Inter Cars. De plus, 50 % des visiteurs du site ont connu des temps de chargement de page moyens de moins de 2 secondes. Concrètement, grâce à Akamai Ion, Inter Cars a pu afficher des pages 9 fois plus rapidement en Grèce et plus de 10 fois plus rapidement en Bulgarie. Près de 25 % des clients de 13 pays ont pu effectuer une transaction en 7 étapes en moins de 9 secondes et 20 % ont terminé en un peu plus de 12 secondes. « En accélérant considérablement le chargement des pages et les transactions, nous assurons un traitement plus fluide des commandes et une meilleure expérience client », explique Dilyan Atanasov.

« Lorsque vous opérez sur plusieurs marchés, vous devez faire face à de nombreux problèmes. Akamai nous aide à minimiser les problèmes liés aux performances du site et nous permet ainsi de nous concentrer davantage sur notre activité », conclut-il.



Akamai Ion est une solution d'entreprise qui nous permettra de continuer à croître à mesure que nous transformerons notre entreprise en multinationale.

Dilyan Atanasov

Chef de produit du catalogue électronique, Inter Cars



Inter Cars est le plus grand importateur et distributeur de pièces détachées automobiles pour voitures de tourisme et pour véhicules commerciaux en Europe centrale et orientale. Notre gamme de produits comprend également de l'équipement de garage, en particulier des outils pour l'entretien et la réparation des voitures, ainsi que des pièces détachées et des accessoires pour moto. Inter Cars est une société anonyme cotée à la bourse de Varsovie depuis le 26 mai 2004. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site <https://www.intercars.eu>.