

Lancement de la marketplace de LaPoste.fr

COMMENT SOPRA STERIA A SOUTENU LA TRANSFORMATION DE LAPOSTE.FR



Avec 20 millions de visiteurs uniques mensuels et 213 M€ de CA en 2019, LaPoste.fr est un des acteurs majeurs du e-commerce en France. Le site vient de lancer une marketplace qui propose une gamme étendue de produits et de services autour de l'expédition. L'objectif : engager une stratégie de diversification de l'offre qui ouvrira de nouveaux relais de croissance. Présentes en grande proximité dès la genèse du projet, les équipes Sopra Steria ont accompagné de bout en bout cet ambitieux programme de transformation.

Faciliter une transformation business sans rupture de service

« Grâce à sa connaissance du marché et à son expertise, Sopra Steria a pu nous aiguiller tout au long du projet. Dès la phase amont, nous avons été accompagnés par les équipes de Sopra Steria dans le choix des solutions, durant la phase d'appel d'offres. Sopra Steria connaît parfaitement La Poste, nos différentes instances, notre système d'informations et notre mode de fonctionnement. Cela nous a fait gagner du temps. Les équipes de La Poste et de Sopra Steria ont travaillé ensemble, en étroite proximité, avec l'objectif commun de réussir le projet. »

Il aura fallu 18 mois et le support de 50 personnes pour intégrer les univers de la marketplace au site LaPoste.fr. Le défi était double : ouvrir le site à 15 partenaires vendeurs externes sans perturber l'activité déjà existante, et préparer la montée en charge pour passer à 200 partenaires vendeurs, et de 40 000 à 200 000 références d'ici 2021. Pour y parvenir, il était important de bien appréhender les systèmes existants et le contexte spécifique de La Poste, qui en quelques mois, a dû intégrer de nouveaux outils et de nouvelles compétences.

S'inscrivant dans le projet global de transformation de LaPoste.fr comme le référent numérique de l'envoi, la marketplace est un levier stratégique de diversification de l'offre, de conquête et de fidélisation de sa clientèle. Elle contribue à proposer au client l'offre la plus large possible, en s'appuyant sur des partenaires référents dans leur secteur d'activité, soutenus par le tiers de confiance qu'est La Poste.

Sopra Steria est intervenu aux côtés de La Poste dans le choix de la solution, son intégration, sa mise en service, et dans l'accompagnement au changement des équipes métiers et du support client. Sopra Steria a porté toute son attention sur la qualité du delivery de ses prestations, à travers un accompagnement pour :



Choisir des outils pertinents, adaptés aux spécificités de La Poste, et activables dans les meilleurs délais



Garantir une volumétrie ambitieuse en nombre de références et de partenaires



Assurer la montée en compétences accélérée des équipes



Homogénéiser le site par une refonte globale, et simplifier le parcours utilisateur



Maintenir, tout au long du projet, une continuité de service pour les clients du site LaPoste.fr

Cela pour permettre la mise en place d'une solution de marketplace permettant d'accéder à un large éventail de vendeurs et d'élargir rapidement l'offre de produits, ainsi que pour améliorer le parcours client sur le site et l'expérience proposée.

Mathieu JOURDAIN
Marketplace Manager
La Poste

« La Poste était déjà équipée de sa solution e-commerce, très customisée, à laquelle nous avons dû intégrer une solution de marketplace. Notre défi était alors de transformer le site tout en préservant l'existant.

Lorsque le projet a été lancé, le besoin des équipes métiers et IT était d'accoster la nouvelle fonction de marketplace, dans le site LaPoste.fr existant. Or très rapidement, les équipes métiers se sont rendu compte qu'en ajoutant les nouvelles fiches produits de la marketplace, le site présentait une rupture avec d'un côté la partie postale historique, et de l'autre, la partie marketplace. Le projet a alors évolué vers une refonte complète du site, afin de conserver une homogénéité entre les deux parties. »

Vincent LACLAVERIE

Delivery Manager,
Sopra Steria

Une relation de proximité, pour une mise œuvre personnalisée

Grâce à plus de 5 ans de collaboration en grande proximité, les équipes de Sopra Steria ont pu contribuer à mener un travail de coordination auprès des différents comités décisionnels, des équipes métiers et IT, et sont intervenues sur ce projet dès l'amont : elles ont conseillé La Poste dans le choix des outils, ont participé aux soutenances et ont contribué à trouver des solutions pertinentes qui tiennent compte des spécificités du site LaPoste.fr. « Leur maîtrise des écosystèmes nous a aidés à dérouler le projet, à coordonner les différentes équipes en parallèle. », explique Matthieu Jourdain, Marketplace Manager de La Poste. Les équipes conseil de Sopra Steria Next ont pu ainsi accompagner les équipes SI de La Poste dans la comparaison des avantages et inconvénients des solutions proposées en soutenance, et dans l'anticipation des risques de points de friction possibles.

Le choix des équipes s'est porté sur l'intégration d'une solution de marketplace standard du marché. La mise en ligne de cette marketplace s'est avérée délicate car celle-ci devait s'intégrer parfaitement aux briques déjà existantes et à l'architecture technique du site LaPoste.fr. Elle a entraîné une refonte complète du site existant. Les fiches produits, la navigation ou encore le panier ont dû être modifiés et adaptés. Le véritable challenge était donc de ne pas impacter le site déjà fonctionnel.

Grâce à la connaissance de l'environnement de La Poste, les équipes Sopra Steria ont tenu leur engagement d'éviter toute interruption du site tout au long du projet. Sopra Steria a aidé La Poste à appréhender l'ensemble des chantiers et de ses impacts : maîtriser les risques et assurer la réussite du projet jusqu'à sa mise en production et son exploitation, sans ralentir le rythme d'animation du site existant.

La relation de proximité entre les équipes de La Poste et de Sopra Steria a ainsi contribué au succès du projet qui permet à LaPoste.fr de poursuivre sa transformation. "C'est un nouveau défi pour nous, nous devons apprendre à optimiser progressivement. Nous ne sommes pas un pure-player", a déclaré Delphine Darracq, Directrice Marketplace et New Business de la direction e-commerce La Poste.

Les équipes peuvent désormais se concentrer sur de nouveaux projets et de nouvelles perspectives, comme l'intégration d'une solution de merchandising et d'avis produits.

Sopra Steria en bref

Sopra Steria, l'un des leaders européens du conseil, des services numériques et de l'édition de logiciels, aide ses clients à mener leur transformation digitale et à obtenir des bénéfices concrets et durables. Il apporte une réponse globale aux enjeux de compétitivité des grandes entreprises et organisations, combinant une connaissance approfondie des secteurs d'activité et des technologies innovantes à une approche résolument collaborative. Sopra Steria place l'humain au centre de son action et s'engage auprès de ses clients à tirer le meilleur parti du digital pour construire un avenir positif. Fort de 46 000 collaborateurs dans 25 pays, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 4,4 milliards d'euros en 2019.

Plus de **50 ans** d'expertise • Plus de **46 000** collaborateurs • **25** pays • Chiffre d'affaires de **4,4 milliards d'€** en 2019