

# La Redoute



CUSTOMER STORY

IL LEADER  
FRANCESE DELL'E-  
COMMERCE NELLA  
DECORAZIONE  
DOMESTICA E  
NEL FASHION SUI  
MARKETPLACE.

## La Redoute

Da semplice filanda a leader dell'e-commerce nei settori del fashion e nella decorazione domestica, La Redoute vanta oltre 180 anni di storia e tradizione francese. Dalla pubblicazione del suo primo catalogo nel 1928 alle sue prime vendite online nel 1998, La Redoute è sempre stata all'avanguardia nella modernità. Con più di 1 miliardo di euro di fatturato e 10 milioni di clienti nel 2020, l'azienda genera più dell'80% del suo fatturato con l'e-commerce, proponendo uno *“stile francese alla portata di tutti, uno stile chic e rilassato con un tocco di impertinenza, ispirato a un'arte di vivere riconosciuta in tutto il mondo”*.

Nel 2015, nel pieno di un'acquisizione decisiva, **La Redoute decise di mettere ulteriormente alla prova il suo potenziale online**. Per espandere la sua offerta di e-commerce, avviò quindi una collaborazione con **Neteven**.



### Problemi e obiettivi

Da quasi due secoli, La Redoute offre prodotti di qualità superiore e ha gestito e sviluppato la sua brand reputation. L'azienda avrebbe anche potuto vendere online con mezzi propri: nel 2015 generava già l'80% del suo fatturato tramite le attività di e-commerce. Tuttavia, l'azienda si chiedeva **come avrebbe potuto realizzare maggiormente il suo potenziale online tramite il canale dei marketplace**. Oltre alla volontà di espandere ulteriormente i confini del suo potenziale online, ciò di cui La Redoute aveva bisogno erano **consulenza tecnica e assistenza di alto livello** nella gestione dei marketplace.

A quell'epoca, La Redoute gestiva le vendite online solo attraverso il suo sito Web. Per espandersi, l'azienda necessitava delle conoscenze, del tempo e dell'esperienza necessari per **ampliare efficacemente le sue attività sui marketplace**. La Redoute era consapevole della necessità di un'assistenza tecnica e umana dedicata. Ed è qui che entra in gioco Neteven.

## Soluzione

Per iniziare, Neteven analizzò i processi esistenti di La Redoute per gestire l'ingresso su tre marketplace. All'inizio della partnership, il tempo fu dedicato prevalentemente a due attività: fornire ai rappresentanti del brand formazione approfondita sulla gestione dell'inventario e l'evasione degli ordini e adattare l'anagrafica prodotti esistente ai requisiti dei marketplace.

In un secondo tempo, La Redoute decise di concentrare le operazioni sui marketplace Galeries Lafayette e BHV. Neteven ridefinì i metodi di integrazione per introdurre nuove funzionalità e aumentò il livello dei servizi professionali per soddisfare le aspettative derivanti da questo progetto ambizioso.

**La gestione degli account** divenne estremamente importante per l'azienda, dal momento che le sue attività dovevano conformarsi alle iniziative di vendita promosse da Galeries Lafayette. Il progetto con Neteven divenne un'opportunità per **creare ulteriori canali di vendita**, mantenendo al contempo il pieno controllo del brand e delle operazioni.

## Risultati e prospettive

Con lo sviluppo delle esigenze di La Redoute nei 6 anni trascorsi dall'avvio della partnership, l'assistenza pratica, le comunicazioni tempestive e l'adattabilità tecnica sono rimaste risorse chiave. Neteven sta aiutando con successo La Redoute a **ottimizzare la sua presenza** su Galeries Lafayette e BHV. Questa strategia sta dando i suoi frutti grazie alla partnership con Neteven, La Redoute ha **decuplicato il GMV sui marketplace** nel corso degli ultimi tre anni (2018-2021).

## DATI ESSENZIALI



**2018-2021**

GMV decuplicato



**45.000+**

prodotti  
in catalogo



**06**

anni di  
collaborazione  
con Neteven



*"Neteven ci ha aiutato a gestire le decine di migliaia di prodotti di La Redoute, grazie alla straordinaria assistenza personalizzata. È una soluzione ideale per un'azienda delle nostre dimensioni e per il rispetto che dobbiamo ai clienti. Sensibilità verso il cliente: ecco l'essenza di Neteven."*

**Philippe Prouvost,**  
Industrial and Quality Director,  
Category Manager

ALTRE INFORMAZIONI