



## Comment LolaLiza a su relever le défi de l'omnicanal pour soutenir ses magasins ?

### Un savoir-faire 100% belge !

Fondée par quatre personnalités Belges déjà très actives dans l'univers de la mode, l'enseigne LolaLiza est un détaillant de mode principalement présent en Europe (Belgique, Pays-Bas, Luxembourg et France). Forte d'un réseau de presque 100 magasins, LolaLiza c'est avant tout une marque dédiée à l'habillement de la femme. L'objectif ? Permettre à la gente féminine de se sentir bien et en confiance en toutes circonstances ! La gamme de produits est composée de vêtements urbains et décontractés toujours à la mode. LolaLiza c'est aussi des fondateurs passionnés par les tendances, les couleurs et un service irréprochable. Une marque responsable dont les enjeux de transformation digitale sont une priorité.

**2001**  
Naissance  
de la marque

**94**  
Magasins

**4**  
Pays (Europe)

**2013**  
Création du site  
e-commerce

### L'Omnicanal : enjeu n°1 de l'enseigne

Parce que l'omnicanal capitalise sur l'interaction qu'il y a entre tous les canaux de vente (magasins et site e-commerce de l'enseigne) – parce qu'il constitue un bon moyen de répondre aux besoins immédiats du client : accéder à tout, tout le temps et partout – parce que le site marchand est le meilleur ami du point de vente physique – pour toutes ces raisons LolaLiza a choisi de faire des scénarios omnicanaux l'une des priorités de sa stratégie de transformation digitale. Une stratégie amorcée avec la mise en place de la E-reservation.

**" Nous avons été très satisfaits de la facilité d'implémentation du service de E-reservation SoCloz ! "**

Zuzana Nociarova, Omnichannel Customer Experience & Project Manager.

#### Scénarios omnicanaux



E-reservation



Alerteur Caisse

#### Quelques chiffres



**80%**  
de conversion

**100%**  
des magasins  
en sont équipés





# Nous avons choisi SoCloz pour sa grande connaissance du retail ... un partenaire familier de l'univers de la mode.



Zuzana Nociarova,  
Chef de Projet Omnicanal de LolaLiza.

## LolaLiza témoigne de son expérience

### Quelle est votre stratégie omnicanale ?

Notre challenge actuel est d'offrir une expérience omnicanale à nos clientes. Notre objectif ? Accompagner celles qui sont les moins à l'aise avec le shopping online et ce, en particulier, au cours des périodes exceptionnelles de fermeture de nos magasins. Leur permettre de vivre une expérience similaire à celle que nous offrons en magasin est aussi l'un de nos enjeux prioritaires. Dans le « Fast Fashion », nous avons des dizaines de nouveaux produits chaque semaine: l'allocation du stock doit se faire de manière efficace en faisant en sorte de rendre ce dernier disponible là où la cliente l'attend.

### Pourquoi avoir entrepris une démarche omnicanale ?

Nous voulions offrir à nos clientes la possibilité de faire leurs recherches de produits en ligne avec un essayage sans frais en magasin. De cette manière, elles bénéficient du meilleur des deux univers : un shopping aisé à la maison combiné avec une expérience personnalisée en magasin, un tout sans aucun paiement à l'avance. Le service d'E-reservation permet également à nos clientes d'acheter leur pièce favorite même si celle-ci n'est plus disponible dans notre stock en ligne. La cliente a donc à sa disposition toute l'offre de produits en ligne mais aussi tous les produits de son magasin favori !

### Comment l'implémentation s'est-elle passée ?

Nous avons été très satisfaits de la facilité d'implémentation du service d'E-reservation SoCloz ainsi que de l'alerteur caisse en magasin. Une implémentation tout d'abord réalisée dans quelques magasins "tests" puis dans l'ensemble de nos points de vente.

### Pourquoi avoir choisi SoCloz pour vous accompagner dans cette démarche ?

Nous avons choisi SoCloz pour sa grande connaissance du retail : il était très important pour nous d'avoir un partenaire familier de ce secteur et, en particulier, de l'univers de la mode. Nous avons également apprécié la team "Support SoCloz" toujours disponible pour accompagner nos équipes de vente en magasin. Enfin, le programme en caisse est très facile d'utilisation ce qui est très appréciable.

### Quels résultats avez-vous constaté depuis que vous utilisez la plateforme SoCloz ?

Le bilan est très positif sur la conversion de toutes nos clientes. Qu'elles soient habituellement à l'aise ou non avec l'usage de notre site e-commerce, elles ont toutes adhéré au service d'E-réservation et en sont très satisfaites !



sales@socloz.com  
01 84 17 60 19

**SoCloz est une plateforme omnicanale au service du commerce unifié réunissant au sein d'une seule et unique interface intuitive :** un système de prise de commandes et d'encaissement mobile et desktop, un OMS orchestrateur de commandes web et magasin et un système de préparation des commandes omnicanales en point de vente. Leader en Europe, SoCloz c'est plus de 150 enseignes et 35 000 magasins répartis dans 18 pays dans le monde. Tel un véritable chef d'orchestre, elle accompagne les enseignes dans leur transformation digitale avec la mise en place de l'ensemble des scénarios omnicanaux tels que : la E-reservation, le Click and Collect, la prise de commande en mobilité, le paiement en rayon ou encore le Ship from Store et bien d'autres.