



**UPS EUROPE**

**ÉTUDE DE CAS : CHIE MIHARA**

---

**Développement du e-commerce**

Comment une marque de chaussures espagnole est parvenue à se lancer dans la vente en ligne à l'échelle mondiale avec l'aide d'UPS.





Au début des années 2000, alors que Carrie Bradshaw de *Sex and the City* affichait sa passion pour les chaussures, la créatrice de mode brésilo-japonaise Chie Mihara lançait sa marque de chaussures éponyme. Avec son mari, elle a débuté son activité à Elda, Alicante, au cœur de l'industrie de la chaussure en Espagne. Depuis lors, les créations féminines, audacieuses et uniques de Chie ont trouvé leur place dans les placards des passionnées de chaussures en Espagne et dans le monde entier.

A l'aube de son aventure, les articles de Chie Mihara étaient principalement vendus aux grands magasins et aux boutiques indépendantes à travers le monde. Vers 2006, l'entreprise a décidé de se lancer dans l'e-commerce B2C pour conquérir de nouveaux clients en Espagne et dans le reste du monde.

Ayant été parmi les premiers à adopter la stratégie en ligne de vente directe aux consommateurs, ils ont pu sonder le terrain et découvrir les stratégies qui leur convenaient le mieux.

Lors de la création de leur boutique en ligne, un aspect essentiel a été de choisir un partenaire de transport rapide et fiable qui soutiendrait leurs opérations tout en gardant à l'esprit les besoins de leurs clients. Ils ont choisi de s'associer au transporteur logistique international UPS pour son portefeuille de services leur permettant de livrer leurs commandes rapidement et d'étendre leur activité à l'international.

Voici comment la marque de chaussures d'une créatrice en Espagne est devenue un succès mondial.



## La folie des chaussures à portée de main

Seize ans après les premiers pas de Chie Mihara dans le monde de la vente en ligne d'articles de mode B2C, il semble que cette tendance soit toujours d'actualité. Après le boom du e-commerce dû à la pandémie de coronavirus, une enquête récente a révélé que 50 % des femmes prévoient de continuer à acheter des chaussures en ligne. Cependant, en ce qui concerne les chaussures, ce n'est pas toujours simple et les exigences des consommateurs sont élevées :

« **La vente de chaussures en ligne est une opération compliquée** », explique María Elías, responsable du développement commercial chez Chie Mihara. « **Non seulement en raison de la taille, mais aussi en raison des préférences personnelles et du caractère urgent de l'achat. Les chaussures sont généralement la dernière chose que l'on achète pour compléter une tenue.**

**Nos clients ont donc besoin d'une livraison rapide. Parfois, les clients ne sont pas en mesure de se rendre en boutique pour acheter une nouvelle paire de chaussures. »**

En tant que marque de chaussures haut de gamme, Chie Mihara a compris qu'il est crucial de fournir à ses clients des options de livraison internationale rapides pour réussir son plan de croissance dans le e-commerce. Aujourd'hui, 90 % de leur chiffre d'affaires provient des ventes en ligne B2C en offrant à leurs clients le choix parmi les différentes options de livraison d'UPS.

« Lorsque nous avons commencé à vendre en ligne, nous ne livrions qu'en Espagne. Mais il était évident que nos clients internationaux souhaitaient également se faire livrer leurs chaussures directement chez eux. UPS nous a permis d'expédier à l'international seulement quelques mois après avoir lancé notre boutique en ligne » María Elías, Responsable du développement commercial.



<sup>1</sup> FDA, 2022

## La visibilité de l'usine jusqu'à l'armoire

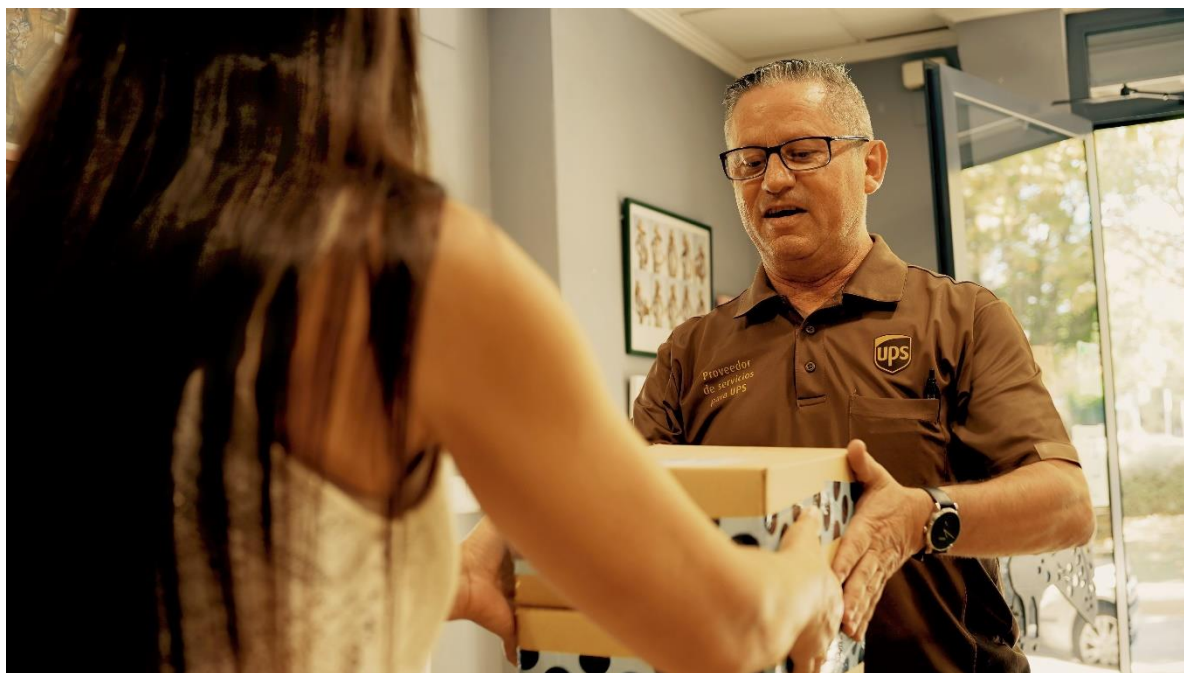
Les chaussures Chie Mihara sont conçues et fabriquées au cœur de l'industrie de la chaussure en Espagne, à Elda, Alicante, et sont exportées directement de leur siège vers le reste du monde. Il leur fallait gérer efficacement leurs opérations de bout en bout, de l'usine au consommateur. Une solution efficace, rapide et facile à mettre en œuvre était essentielle pour garantir que leurs chaussures parviennent rapidement à leurs clients.

**«UPS nous accompagne depuis le début et a su nous fournir des outils commerciaux efficaces qui nous permettent d'atteindre nos clients dans le monde entier.»**

María Elías, Responsable du développement commercial.

L'utilisation de l'API (Application Programming Interface) Expédition, un outil en ligne personnalisable qui permet aux expéditeurs d'intégrer leurs options d'expédition à leurs solutions internes, permet à Chie Mihara de rationaliser efficacement ses systèmes et d'améliorer ses processus de e-commerce. Cet outil leur permet de créer des étiquettes d'envoi et de traiter leurs commandes le jour même, en veillant à ce que leurs clients reçoivent leurs chaussures dans les temps.

Un autre outil important mis en œuvre dans leur flux de livraison est l'API UPS Quantum View. Il s'agit d'un outil en ligne qui fournit à Chie Mihara des informations sur leurs expéditions, des mises à jour et des systèmes d'alertes pour leurs expéditions entrantes et sortantes. Cette visibilité accrue leur permet de suivre leurs colis internationaux de l'Espagne vers le reste du monde. Cela leur permet ainsi de garder leurs clients et leurs équipes au courant; et de développer leur activité sur les marchés internationaux tels que les États-Unis, le Canada et le Japon.



## Améliorer la satisfaction des clients

Des études révèlent que 62 % des clients en ligne souhaitent être informés par e-mail du statut de leur colis. Un moyen clé pour Chie Mihara de tenir ses clients informés de la progression de leurs colis est d'envoyer une notification automatique la veille de la livraison, grâce à UPS.

Ainsi, les chaussures Chie Mihara, ou les *chies*, comme on les surnomme parfois, peuvent être suivies dès lors qu'elles quittent l'entrepôt. Cela permet non seulement de réduire le nombre de réclamations et de demandes de suivi, mais également de proposer aux clients plus d'options pour gérer leur préférences de livraison.

« Nous faisons confiance à UPS pour livrer nos *chies* avec soin et dans les délais. Nous sommes très satisfaits de la livraison fiable et ponctuelle d'UPS. Cela nous aide à gagner la confiance et l'engagement de nos clients, et à développer nos activités au-delà des frontières, »

María Elías Responsable du développement commercial.

---

Les destinataires reçoivent un e-mail la veille de la livraison avec le créneau de livraison estimé. Pour un maximum de confort, ils peuvent modifier au besoin la date ou le lieu de livraison de leur colis. Ils peuvent également rediriger leur colis vers un relais UPS Access Point proche de chez eux, une alternative flexible, sûre et sécurisée à la livraison à domicile, avec plus de 45 000 relais dans le monde - ou choisir une heure de livraison plus pratique pour eux.

<sup>2</sup> UPS Pulse of the Online Shopper study, 2019





Chie Mihara œuvre également pour simplifier sa procédure internationale de retours en intégrant UPS Paperless Invoice dans son processus d'expédition afin de rendre les procédures de dédouanement plus rapides et plus efficaces pour ses clients basés en dehors de l'Union européenne.

« Nos clients souhaitent que leurs chaussures soient livrées rapidement et, pour la plupart de nos ventes, UPS peut les livrer en 1 à 2 jours ouvrables. Nous avons immédiatement constaté un afflux de réactions positives, des livraisons aux retours, et cela fait toute la différence pour nos clients. »

« Au fur et à mesure que la demande de nos produits croît, nous prévoyons d'augmenter le nombre de pays figurant sur notre liste d'expédition. Parce que nous pensons sincèrement que dans chaque région du monde, se trouve une femme passionnée et créative, mais aussi unique - trop unique pour ce qui existe sur le marché actuellement - et qui a envie de découvrir Chie Mihara. Il nous suffit donc de la trouver. »  
María Elías Responsable du développement commercial.

