

07ZR, la multiplace de marché

Leader européen du marché des plateformes en ligne BtoB automobiles, 07ZR célèbre cette année son quinzième anniversaire. L'occasion de revenir sur ses évolutions et ses ambitions.

PAR VICTOIRE DE FAULTRIER-TRAVERS

Fondée en 2007, la place de marché a été créée pour permettre à des petits commerçants d'avoir accès à des produits à des prix compétitifs. 07ZR s'est au fur et à mesure intégré dans le paysage de la distribution avec une offre mêlant produits, services et prix. En dix ans, la marketplace a travaillé pour devenir le leader européen du marché BtoB et s'est développée en Espagne (2010), en Italie (2011), en Allemagne (2014) mais aussi au Portugal, en Belgique et en Autriche.

Du mono-produit au one stop shop

Dix ans après sa création, 07ZR évolue en passant de plateforme d'achat pour les professionnels du pneu à plateforme d'achat pour tous les professionnels de l'automobile (mise en relation entre le fournisseurs et le client). La marketplace propose depuis des produits dans le pneumatique, des lubrifiants, des consommables, des batteries, des jantes, mais aussi des pièces détachées et techniques. En 2021, 07ZR ajoute un service de devis en ligne et intègre cette année une offre d'équipements pour les ateliers. Aujourd'hui, 07ZR revendique sa place de leader avec plus de trois millions de références disponibles à l'échelle européenne, 81 millions de pièces stockées et plus de 720 marques équipementiers et constructeurs. La « multi » place de marché s'est également diversifiée ces cinq dernières années, avec l'objectif d'apporter le maximum de proposition d'achat et ainsi devenir un pur one stop shop.

Digital mais humain

07ZR a également fait évoluer l'expérience client de la plateforme, notamment grâce



aux retours et avis de ses utilisateurs. Désormais, chaque environnement bénéficie de son propre parcours client. De plus, la place de marché garantit l'identification en quelques secondes, et avec certitude, du bon produit, ce qui lui permet d'afficher un taux de retour de moins de 1% (en ce qui concerne les pièces détachées). Les évolutions digitales ont également permis à 07ZR d'apporter des services 24/7, mais aussi de proposer des offres et de les intégrer à la verticale (à la manière d'Amazon) et de mettre en avant les produits populaires dans chaque univers. La plateforme garantit l'information immédiate sur le prix de la pièce, sa disponibilité et son délai de livraison, avec une politique du « prix juste pour la pertinence, en plus de sa richesse ». Comme l'indique Jean-Vincent Schaffnit, directeur général de la marketplace, « la technologie permet d'évoluer », mais surtout d'apporter plus de solutions rapidement : comme la centralisation des factures, la réactivité en cas de litige. La plateforme arbore également un côté humain avec des outils pour être au contact, et dispose ainsi d'une hotline (assistance technique), d'un service client ou encore d'un chat box.

Faire face aux mutations du marché

Une autre évolution, imposée celle-ci, est celle de la mutation du marché : une transition du thermique vers l'électrique, ou encore l'arrivée des mobilités dites douces (trottinettes, vélos électriques). Avec cette électrification du parc, le pneu,

aujourd'hui deuxième entrée, pourrait à terme se hisser en haut du podium. Cependant, le marché fait également face à la pénurie, due à des usines au ralenti ces deux dernières années, le conflit russo-ukrainien, la crise Covid-19 qui s'éternise et l'inflation. La solution pour Jean-Vincent Schaffnit pour s'en sortir est d'être force de propositions alternatives, notamment grâce à un moteur de recherche précis. Il ajoute : « Nous apportons ainsi aujourd'hui l'une des meilleures alternatives à nos clients qui doivent pallier les problématiques d'augmentation de prix et de disponibilités des pièces ». La légitimité vient alors par la cohérence avec les besoins du marché.

L'agenda de l'07ZR est ambitieux, avec comme objectif d'augmenter le nombre de références disponibles sur le site et ainsi respecter sa devise : « ce que vous ne trouvez pas sur 07ZR n'existe pas ». L'offre comprend des outils en évolution, et la gestion des cross-références (référencement croisé ou listage des noms de fichiers et de leurs numéros de ligne afin de renforcer la structure du site) est en cours. À terme, la marketplace proposera de la pièce premium reconditionnée, et d'occasion (début janvier 2023, mais également de la pièce budget afin d'apporter une réponse à l'inflation et une offre bien plus large. Enfin, 07ZR va mettre en place en cette rentrée un campus afin d'accompagner les professionnels dans leur montée en compétences via des formations en ligne. ■