

Peek&Cloppenburg augmente son chiffre d'affaires de 10 % grâce à la Recherche Intelligente

Peek&Cloppenburg KG Hamburg est une chaîne internationale de mode qui propose une variété de marques sur son site web et dans ses magasins, notamment la filiale VAN GRAAF.

Challenge

Peek & Cloppenburg est conscient que l'expérience client ne se termine pas au moment de quitter le magasin, mais qu'elle se poursuit en ligne. Pour offrir une expérience digitale fluide et améliorer les performances de leur site web, l'équipe s'est lancée dans des tests réguliers de son architecture et de son ergonomie digitale.

Cet engagement en faveur de l'optimisation de l'expérience les a conduit à se concentrer sur l'amélioration du moteur de recherche. Ils ont décidé de faire appel à AB Tasty pour implémenter un système de recherche intelligente. Avec des fonctions telles que la tolérance aux erreurs et la navigation à facettes, AB Tasty Search était parfait pour évaluer l'impact du search IA sur les KPIs de l'entreprise.

Implémentation

Une fois intégré au site web existant de Peek & Cloppenburg, l'algorithme de recherche intelligente AB Tasty a été entraîné grâce à leur base de données de produits, des connaissances du secteur en général et du comportement d'achat des clients.

L'algorithme de recherche intelligente d'AB Tasty a ensuite utilisé ces informations pour aider les clients à trouver ce qu'ils recherchent et les inciter à convertir.

En outre, des fonctionnalités telles que la recherche tolérante aux erreurs et le tri des produits ont été intégrés pour fournir des résultats plus précis.

Augmentation de l'AOV grâce au search onsite

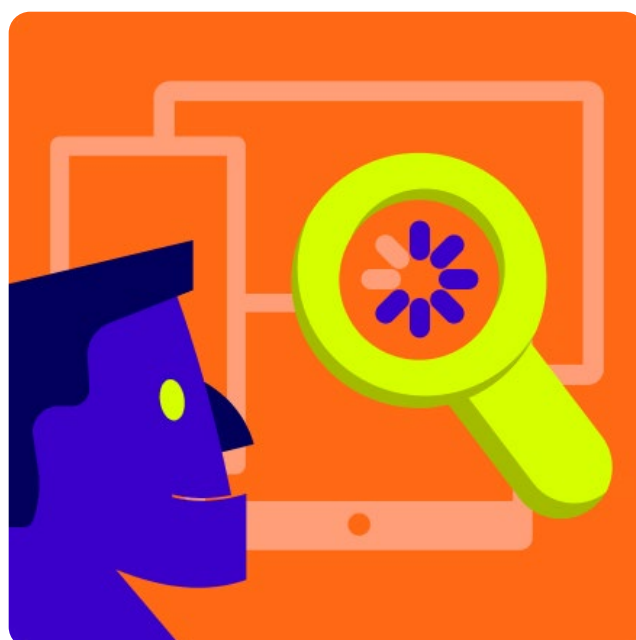
+10%

Augmentation de commandes provenant du search onsite

+29%

Augmentation de la part du chiffre d'affaires provenant du search onsite

+10%



« L'intégration d'AB Tasty's Search a non seulement optimisé l'expérience de recherche pour nos clients, mais a également réduit de manière significative l'effort de maintenance. » »

Christin Augustin
Online Product Manager
Peek&Cloppenburg* KG Hamburg

Conclusion

Afin de déterminer la réussite de l'opération, l'impact des actions clientes post-search sur les KPIs business a été enregistré pendant 4 mois, puis comparé aux résultats sur la même période de l'année précédente.

Si l'on considère les commandes passées après l'utilisation de la fonction de recherche, la valeur du panier moyen a augmenté de 10% et le nombre de commandes de 29 %. Le pourcentage des ventes totales provenant du search a également augmenté de 10 %.

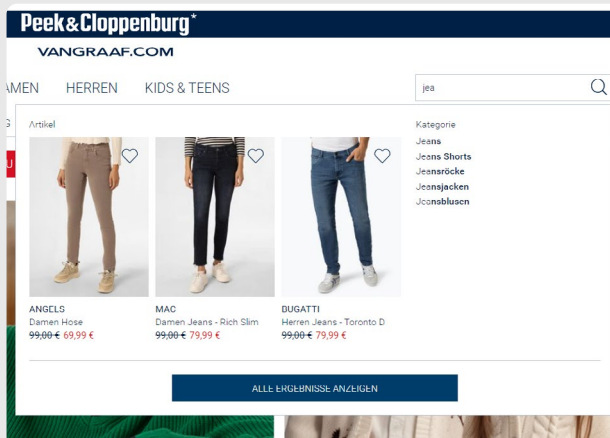
AB Tasty Search a eu un effet positif sur les performances du site web. De plus, l'équipe a été en

mesure de réduire du temps habituellement réservé aux tâches administratives, qui s'avère coûteux.

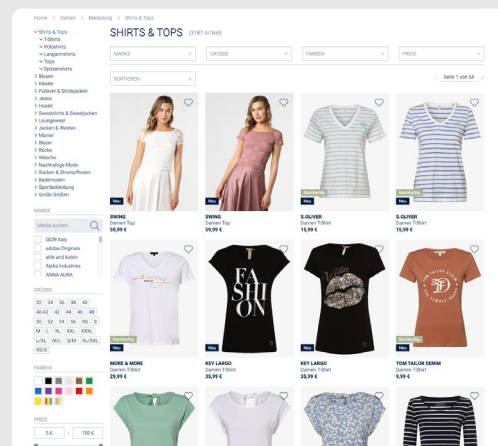
Takeaways

Après une intégration réussie, Peek & Cloppenburg continue d'optimiser leur site avec des fonctionnalités supplémentaires de recherche intelligente et de recommandations, à l'aide de bannières ciblées affichées sur l'ensemble de leur site par exemple.

L'équipe est également impatiente de trouver de nouvelles possibilités d'intégrer davantage de personnalisation dans d'autres phases de leur parcours client.



Suggestions de produits dans l'aperçu de recherche



Résultats de la recherche