

VAN GRAAF augmente ses commandes en ligne de 30 % grâce à la recherche intelligente

VAN GRAAF est une maison de couture internationale qui dispose de magasins et de sites e-commerce en Pologne, Allemagne, Suisse, Hongrie, République tchèque et dans d'autres pays d'Europe.

Challenge

L'équipe de VAN GRAAF a saisi l'opportunité d'améliorer la fonctionnalité de recherche de son site e-commerce afin de garantir les mêmes exigences de qualité digitale que ses magasins physiques. Pour ce faire, elle s'est tournée vers la recherche intelligente d'epoq pour aider les clients à découvrir le produit souhaité et améliorer l'expérience d'achat.

Augmentation des commandes en ligne Recherche

+30%

Augmentation de la valeur moyenne des commandes

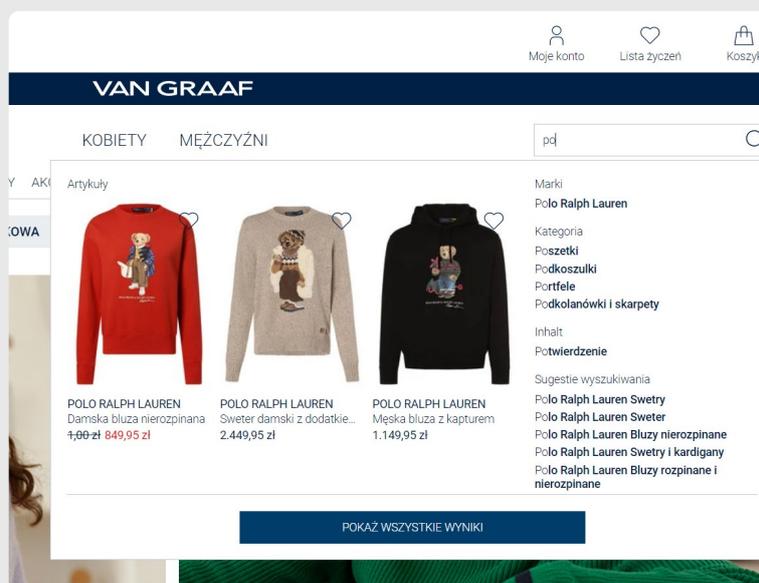
+5%

Augmentation du taux de conversion

+16%

Augmentation de la part des ventes provenant de la recherche.

+4.3%



Suggestions de produits et de contenus

« L'intégration de epoq Search a non seulement permis d'optimiser l'expérience de recherche pour nos clients, mais aussi de réduire considérablement l'effort de maintenance. »

Christin Augustin
Online Product Manager
Peek&Cloppenburg* KG Hamburg

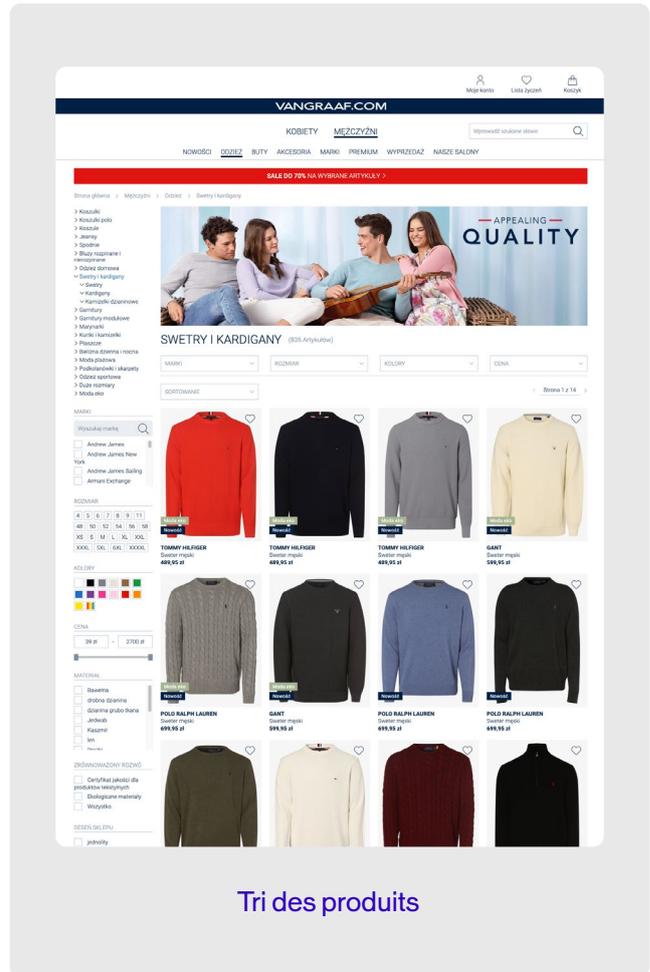
Implémentation

Pour faciliter la recherche intelligente, epoq a créé une base de connaissances enrichie de données produits, de connaissances du secteur d'activité de VAN GRAAF et du comportement d'achat des clients (le tout dans le respect de la protection des données). L'équipe a modifié la structure des catégories de produits pour qu'elle corresponde à ces données, afin de garantir une performance optimale de la fonction de recherche et de permettre aux clients de découvrir rapidement et facilement les produits.

La recherche intelligente d'epoq a permis d'ajouter des caractéristiques importantes à la fonctionnalité de recherche du site, telles que la tolérance aux erreurs, l'ajout de filtres à multiples facettes pour la navigation après la recherche et le tri intelligent des produits. VAN GRAAF a également accordé une grande importance à la correspondance des synonymes dans les résultats de recherche.

Résultats

Afin de comparer la fonction de recherche alimentée par l'IA à la précédente fonction de recherche standard du site, divers KPI tels que les commandes via la fonction de recherche, la valeur moyenne des commandes, le taux de conversion et la part des ventes provenant de la recherche ont été enregistrés sur une période de 4 mois et comparés aux mêmes indicateurs de l'année précédente.



La recherche intelligente sur le site de VAN GRAAF a eu un effet positif sur les revenus. De plus, l'équipe n'a plus eu à passer un temps considérable à gérer les recherches de synonymes. L'effort nettement réduit dans la maintenance globale des fonctions de recherche a permis à l'équipe de VAN GRAAF de se concentrer davantage sur d'autres optimisations.

Dans l'ensemble, l'optimisation du site a permis d'augmenter considérablement les KPI dans toutes les régions, même en tenant compte des différences linguistiques.

TAKEAWAYS

Après une intégration réussie, d'autres fonctionnalités sont déjà prévues à la fonction de recherche intelligente. VAN GRAAF se consacrera également à l'extension de la personnalisation à d'autres étapes du parcours client.