

ACERCA DE

Babyshop fue fundada en 2006 con el objetivo de construir la mayor tienda online para niños en los países nórdicos. Hoy en día cuenta con más de 80000 clientes localizados en más de 50 países. La tienda ha ganado varios premios de gran reconocimiento como el de "The Year's E-commerce Award" en el "Nordic E-commerce Summit" en 2011, "The Best Online Fashion Boutique for Children's Clothing" en el "The Habit Fashion Awards" en 2012 y recientemente el "E-commerce of the Year" en el "Swedish Retail Awards", en 2014.

RETO

Acelerar la internacionalización mientras se hacía entrega de una marca prometedora: ofrecer una experiencia de compra exclusiva y un excelente servicio al cliente con la mejor mezcla del saber hacer ofreciendo marcas de calidad.

¿POR QUÉ NOSTO?

Babyshop buscaba aumentar su conversión y su valor medio de compra. Por esta razón, buscaban una solución de recomendaciones generadas de manera automática y customizable que valiese para la web en distintos idiomas. Nosto era la solución más lógica gracias a su gran abanico de recomendaciones altamente ajustable a sus necesidades así como su sencillez y una implementación sin riesgo alguno.

Los clientes que hicieron clic en las recomendaciones de Nosto...

fueron

tuvieron

emplearon

vieron

se convirtieron

81%

7%

66%

126%

77%

más valiosos

mayor valor medio de compra

más tiempo en el sitio

más productos

mejor

SOLUCIÓN

- Se añadieron listas de productos más populares en las páginas de inicio y de sub-categoría para mejorar la navegación e inspirar a los clientes en sus compras futuras.
- Se añadieron recomendaciones personalizadas como listas de artículos vistos recientemente en la página de inicio para fidelizar a los clientes que vuelven a la tienda.
- Se añadieron a la página de producto recomendaciones de cross-selling y up-selling para inspirar a los clientes en sus compras futuras, aumentando el AOV y la conversión de esta manera.
- Se activaron los emails con carrito abandonado para aumentar la retención del cliente.
- Los clientes que hicieron clic en las recomendaciones de Nosto han sido un 81% más valiosos que los clientes que no lo hicieron.

RESULTADOS

- Los clientes que hicieron clic en las recomendaciones de Nosto se convirtieron un 77% mejor y tuvieron un mayor AOV (valor medio de compra) que aquellos que no lo hicieron.
- La mejora en la navegación ha aumentado en un 66% el tiempo que emplean los clientes en la web así como un 126% en los productos vistos.
- 11% de todas las ventas online han sido generadas por Nosto.
- Los emails de carrito abandonado supusieron un aumento de un 16,71% en la tasa de conversión y de esta manera se ha podido permitir capturar una cantidad significativa de ingresos perdidos.

Incorporar Nosto no fue una tarea difícil cuando nos dimos cuenta de que su solución podía permitirnos ofrecer a nuestros clientes online un nivel excepcional de servicio personalizado, una mejora en la experiencia de navegación en web, la posibilidad de conocer otros productos y por último, crear experiencias de compra más agradables para el cliente que deriven en un aumento de ventas.

— Magnus Fredin, CEO en Babyshop



Caso de estudio: Babyshop

Las recomendaciones de Nosto en la tienda de www.babyshop.com aumentaron la conversión de visitantes a clientes reales en un 77%, con un aumento del 7% en el AOV (valor medio de compra).

Listas top en la página de inicio

The screenshot shows the homepage layout with several 'Top of the Week' lists:

- MOST POPULAR IN STORE RIGHT NOW!**: Includes items like Bugaboo Bee Sun Canopy (149 EUR), Mini Rodini Spot Rain Jacket (45.80 EUR), and Young Versace Young Versace Stroller (3999 EUR).
- TOPLIST OF THE WEEK - CHILDRENSWEAR**: Features items like The BRAND Indian Collage Black (20.10 EUR) and Mini Rodini Tucan SP SS Tee (24 EUR).
- TOPLIST OF THE WEEK - CHILDREN SHOES**: Lists items such as UGG Classic Sand - Small (130 EUR) and Viking Jolly Red (35 EUR).
- TOPLIST OF THE WEEK STROLLERS**: Shows products like Bugaboo Bee Sun Canopy (149 EUR) and Babyzen YOYO Colour Pack (69 EUR).

At the bottom, there is a 'BABYSHOP' section with contact information and a 'CUSTOMER SERVICE' section with links for 'About Babyshop', 'Contact us', 'Delivery Terms', 'FAQ', and 'Payment methods'. Payment logos for PayPal, VISA, and Mastercard are also visible.

Funcionalidades de up-selling y recomendaciones personalizadas en la página de producto

The screenshot shows the product page for a 'KAVAT REGN YELLOW' rain boot (29.90 EUR). The page features several recommendation sections:

- CUSTOMERS ALSO BOUGHT**: A grid of related products including Kavats in other colors (Black, Red, Blue, Yellow) and other brands like Viking and Crocs.
- YOU HAVE BEEN LOOKING AT**: A grid of items viewed by the user, including rain boots, hats, and jackets.

The product page also includes a detailed description, a 'Share with friends' button, and contact information for customer service.