JOY

BRANCHE: Mode
WEBSITE: www.joythestore.com

ÜBER DEN KUNDEN

Joy ist einer der am stärksten wachsenden unabhängigen Einzelhändler Englands im Bereich Fashion, mit 24 Geschäften und einer sehr erfolgreichen Online Präsenz, www.joythestore.com, welcher über eine viertel Million Besucher pro Monat anzieht.

HERAUSFORDERUNG

Die hohe Qualität des Kundenservices aus dem stationären Geschäft in den Onlineshop zu übertragen war das Kernziel von Joy. Das Unternehmen bewegte sich bereits in die richtige Richtung, indem es manuelle Empfehlungen nutzte, dies war jedoch mit einer aufwendigen Pflege verbunden. Darüber hinaus sah jeder Kunde die gleichen Produktempfehlungen. Joy wollte ein einzigartiges, personalisiertes Einkaufserlebnis schaffen, welches jedem Nutzer Produktempfehlungen bzw. relevante Produkte, basierend auf seinem Kaufverhalten, innerhalb des Online Shops sowie über E-Mails zeigt. Dies sollte durch ein automatisiertes System erfolgen, welches einfach zu optimieren ist.

WIESO NOSTO

Nostos Plug and Play Implementierung hat es Joy ermöglicht innerhalb von weniger als zwei Wochen online zu gehen und genau die Art von automatisierten, intilligenten Produktempfehlungen zu spielen, die benötigt wurden. Durch die Echtzeit-Aktualisierungen sparte Joy eine beträchtliche Menge an Zeit im Vergleich zu manuellen Empfehlungen und kann mit hilfe von Nosto Analytics jederzeit die richtige Produktempfehlungslogik spielen. Hier durch konnten die wichtigsten Kennzahlen des Shops wie : Konvertierungsrate, Warenkorbwerte oder Kundenbindung signifikant erhöht werden.

Kunden die auf Nosto Empfehlungen geklickt

hatten einen	verbrachten	konvertierten	erzielten
25%	63%	156%	11%
höheren durchschnittlichen Warenkorbwert	mehr Zeit auf der Shop	besser	der Online Umsätze

LÖSUNG

- Top Listen und personalisierte Empfehlungen wurden auf der Startseite implementiert, um neue Kunden zu inspieren und wiederkehrende Kunden zu binden
- Cross und Up-Sell Funktionen wurden auf der Produkt und Warenkorbseite hinzugefügt, um die Konvertierungsrate sowie den AOV zu erhöhen
- Auf dem Suchverhalten basierende Produktempfehlungen wurden in der Suche platziert, um die Konvertierungsrate auf der Suchseite zu verbessern
- Nostos Warenkorbabbrecher Emails sowie Wir vermissen Sie E-Mails wurden implementiert, um verlorene Umsätze zurück zu holen und bestehende Kunden stärker zu binden

ERGEBNISSE

- Besucher die Nosto Empfehlungen nutzten, haben sich 3,3 mal mehr Produkte angesehen als Kunden die nicht auf Nosto Empfehlungen geklickt haben
- Die Konvertierungsrate war 156% besser, bei Kunden die mit Nosto Empfehlungen interagiert haben
- Der durchschnittliche Warenkorbwert war 25%, bei Kunden die auf Nosto Empfehlungen geklickt haben
- Kunden welche die Nosto Empfehlungen in der Suche genutzt haben konvertierten 3,3 mal besser und waren 3,6 mal so wertvoll wie ein durchschnittlicher Besucher
- Warenkorbabbrecher Emails haben einen signifikanten Anteil an verloren Umsätzen zurückgewonnen und durchschnittliche Öffnungsraten von 49% sowie Klickraten von über 25% erzielt

"Eine Partnerschaft mit Nosto einzugehen war keine schwere Entscheidung nach dem wir uns darüber im klaren waren, dass Nosto unseren Kunden ein einzigartiges Level an persönlichem Service, eine verbesserte Navigation im Shop sowie Möglichkeiten zur weiteren Produktentdeckungen bietet. Alles in allem führt die verbesserte Nutzererfahrung zu signifikant höheren Umsätzen."

— Sophie Kinder, Ecommerce Produkt Managerin bei JOY

sales@nosto.com

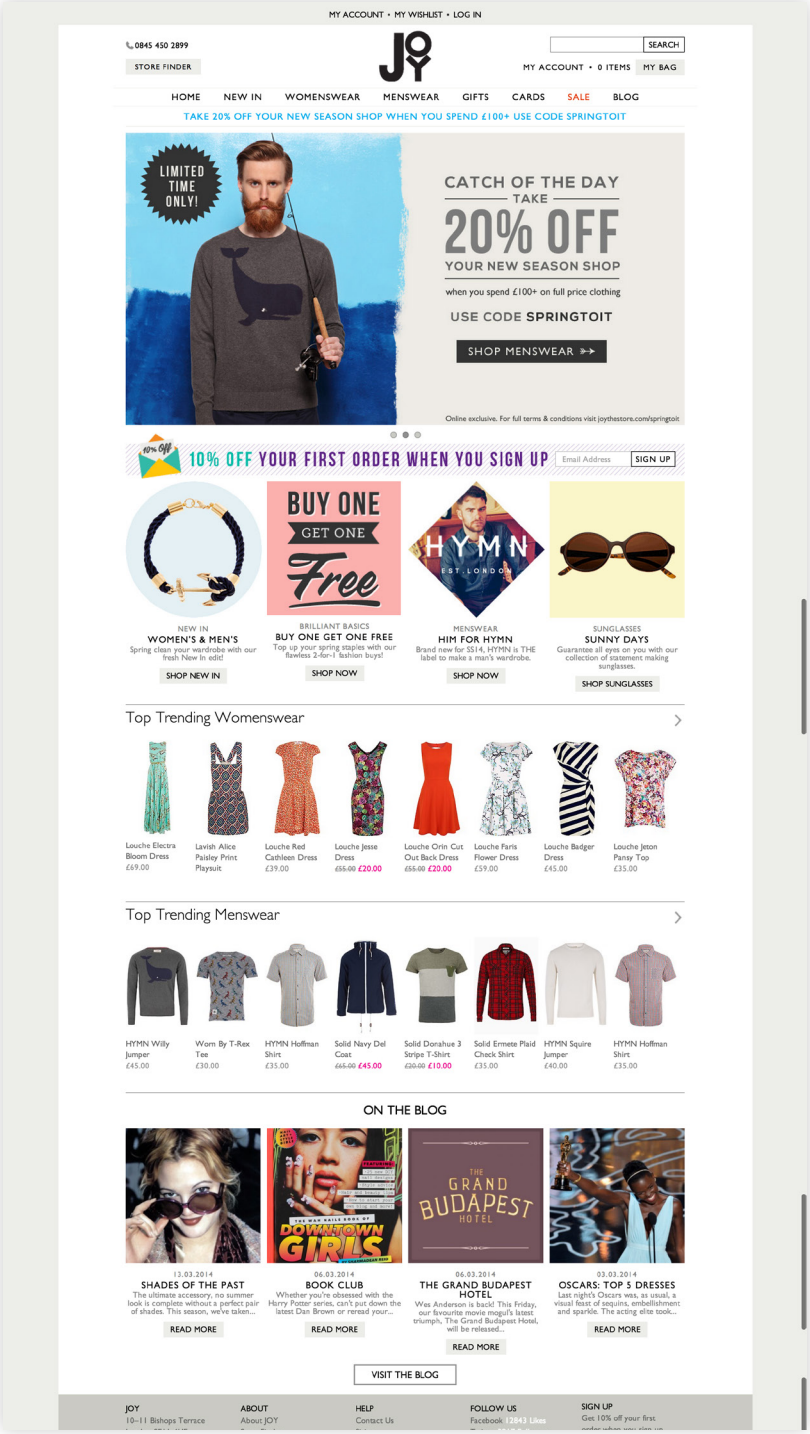
Nosto ist ein E-Commerce Software Unternehmen, das eine SaaS Lösung anbietet, die es Online Shops ermöglicht ein personalisiertes Einkaufserlebnis mit Hilfe von dynamischen Produktempfehlungen, welche in Echtzeit aktualisiert werden, zu schaffen. www.nosto.com

JOY

BRANCHE: Mode
WEBSITE: www.joythestore.com

Kundenprojekt: JOY

Nostos Empfehlungen haben zu einer Erhöhung der Konvertierungsraten um 156% sowie der durchschnittlichen Warenkörbe von 25% im JOY Online Shop geführt



sales@nosto.com

Nosto ist ein E-Commerce Software Unternehmen, das eine SaaS Lösung anbietet, die es Online Shops ermöglicht ein personalisiertes Einkaufserlebnis mit Hilfe von dynamischen Produktempfehlungen, welche in Echtzeit aktualisiert werden, zu schaffen. www.nosto.com