



JOY

Secteur d'activité : **Mode**
Site web : www.joythystore.com
Plateforme : **Magento**



A PROPOS

JOY est une entreprise anglaise connaissant l'une des plus grosses croissances dans le milieu de la mode. Elle est forte de millions de clients fidèles grâce à ses 24 enseignes et son site de vente en ligne www.joythystore.com qui attire environ 250 000 visiteurs uniques/mois.

CHALLENGE

Proposer sur leur site e-commerce la même qualité de service que dans leur réseau d'enseignes physiques était essentiel pour JOY. L'entreprise travaillait simplement via un système de recommandations manuelles. Cependant, il était problématique que les mêmes produits soient systématiquement proposés alors que les profils des clients différaient. JOY souhaitait rendre l'expérience de shopping en ligne unique et personnalisée, grâce à des recommandations intégrées au site et des campagnes e-mailing basées sur les comportements d'achat. Le challenge était de combiner ces leviers en utilisant une seule et même technologie qui fonctionnait de manière autonome tout en étant simple à intégrer et à paramétrer.

POURQUOI NOSTO

L'intégration rapide de Nosto permet à JOY de délivrer des recommandations personnalisées et pertinentes. En optant pour la solution Nosto optimisée en temps réel, JOY a réalisé un gain de temps majeur et a également pu économiser des ressources techniques et humaines. Grâce à une analyse en temps réel des performances, JOY est désormais en mesure de constamment délivrer une logique de recommandation impactante et génératrice de performance évaluée à travers 3 indicateurs clés: taux de conversion, panier moyen et taux de rétention.

Les clients cliquant sur les recommandations Nosto

ont un panier moyen



plus important

passent



de temps en plus sur le site

convertissent



mieux

participent à



des revenus totaux

RECOMMANDATIONS NOSTO

- Listes de produits les plus tendances et recommandations personnalisées intégrées à la page d'accueil avec pour objectifs d'inspirer les nouveaux visiteurs et réengager les clients fidélisés.
- Système de ventes croisées afin d'augmenter le taux de conversion et le panier moyen.
- Amélioration de la fonction de recherche basée sur le comportement d'achat du visiteur pour générer plus de conversion sur les pages de recherche.
- E-mails d'abandon panier et e-mails de relance afin de capter des revenus complémentaires et réengager les clients perdus.

RÉSULTATS

- Les clients ayant cliqué sur les recommandations Nosto ont en moyenne consulté 3,3 fois plus de produits que les autres visiteurs.
- Le taux de conversion était 156% fois plus élevé pour les clients ayant cliqué sur les recommandations Nosto.
- Le panier moyen était 25% fois plus important pour les clients ayant cliqué sur les recommandations Nosto.
- Les clients ayant cliqué sur les recommandations de la fonction de recherche améliorée Nosto ont converti 3,3 fois mieux et ont dépensé 3,5 fois plus que les autres visiteurs.
- Les campagnes d'e-mailing sur paniers abandonnés ont capté des revenus perdus avec des taux d'ouverture de 49% et un taux de clic dépassant les 25%.

“La décision de travailler avec Nosto s'est avérée pertinente lorsque nous avons réalisé qu'avec leur solution, nous pourrions offrir à nos clients un niveau exceptionnel de service en ligne, une navigation plus intuitive, la possibilité de découvrir de nouveaux produits et par dessus tout, l'opportunité de vivre une expérience de shopping plus agréable. Cela permet ainsi d'augmenter nos revenus.”

— Sophie Kinder, Coordinateur Produit Ecommerce chez JOY



Étude de cas : JOY

Les recommandations Nosto ont permis d'accroître le taux de conversion de 156% avec un panier moyen 25% plus important.

