



Volcom

SECTOR: Deportes y moda

WEB: www.volcom.co.uk

PLATAFORMA: Magento



ACERCA DE

Volcom es una marca moderna que encarna el espíritu creativo de la cultura juvenil. Fundada en un viaje de snowboard en 1991, Volcom se ha convertido en el pionero del surf, skate y snowboard, todos reunidos bajo una sola marca. La compañía hoy se enorgullece en tener una amplia gama de productos y estilos que incorporan una mezcla distintiva de moda y funcionalidad combinada con la calidad, la comodidad y el rendimiento deportivo.

RETO

Volcom abrió su tienda online en 2014 y con recursos limitados, la venta cruzada manual de todos los días y las recomendaciones upselling se convirtieron en un desafío. Para evitar la frustración del usuario y para asegurar la mejor experiencia navegación, Volcom se propuso encontrar una solución de personalización que sea fácil de configurar y administrar, con un precio basado en el rendimiento y que encajase con la experiencia del usuario (UX) que ofrece Volcom en su web.

¿POR QUÉ NOSTO?

Nosto fue elegido como proveedor principalmente debido a su facilidad de uso, la integración sin problemas en Magento y la funcionalidad de actualizarse frecuentemente - lo cual permite que Volcom utilice plenamente el potencial de la personalización en sus ventas online. El modelo de precios de Nosto basado en el rendimiento de la herramienta también fue un claro indicador de la equidad y la transparencia que ofrece y que otros no pudieron igualar.

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

convirtieron un



mejor

aumentaron un



el valor medio de pedido

fueron



más valorados

ROAS en anuncios personalizados de facebook



en sólo 4 semanas

SOLUCIÓN

- Se añadieron Best Sellers en la página inicial y de categoría para mejorar la navegación y para inspirar a nuevas compras.
- Se agregaron recomendaciones con el historial de navegación en páginas de categoría, de producto y de búsqueda -para permitir una fácil visualización y mejorar la experiencia general de navegación.
- Se añadieron cross selling y up-selling en la página de producto para inspirar a los clientes a comprar más, aumentando de forma natural el AOV y la conversión.
- Se mejoraron las páginas de fuera de stock y 404, mostrando listas top e de historial de navegación para permitir a los clientes reanudar cómodamente las compras y terminarlas en la misma sesión.
- Todas las campañas de emailing: We miss you, Order follow up e emails de carrito abandonado se han habilitado para atraer a los clientes a la tienda y aumentar la retención y lealtad del cliente.
- Se añadieron recomendaciones en la página de carrito para mostrar artículos altamente relacionados a los añadidos en la cesta de compra, ayudando a hacer ventas de última hora.
- Se añadieron recomendaciones personalizadas a la página de compra para recordar a los clientes los artículos en que había mostrado interés pero aún no habían sido añadidos a la cesta.
- Se añadieron recomendaciones relacionadas con las visitas y búsquedas para que los clientes puedan encontrar lo que están buscando incluso si han escrito mal el término.
- El Pop-up de abandono de web fue capaz de captar direcciones de emails de nuevos visitantes a punto de abandonar la tienda con artículos en el carrito.
- Volcom.fr lanzó anuncios de facebook personalizados para recuperar clientes perdidos y atraer a otros nuevos.

RESULTADOS

- Los clientes hicieron clic en las recomendaciones de Nosto han convertido 100% mejor y han tenido un mayor AOV 6% que los clientes que no lo hicieron.
- La navegación se ha mejorado, aumentado el tiempo de estancia en la tienda en un 43% mientras que los clientes han visto simultáneamente un 81% de más productos.
- Clientes que interactuaron con las recomendaciones de Nosto son 112% más valiosos que los clientes que no interactúan con recomendaciones Nosto.
- Las campañas de emails personalizados generaron una tasa de conversión del 5%
- Volcom.fr vio un crecimiento 22x ROAS en los anuncios de Facebook personalizados en sólo 4 semanas.



Volcom

SECTOR: Deportes y moda

WEB: www.volcom.co.uk

PLATAFORMA: Magento



“¡Nuestra tasa de conversión y unidades-vendidas por transacción se han aumentado de manera significativa desde que tenemos Nosto! Hemos estado muy contentos con la solución y estamos sorprendidos por el ritmo en que Nosto ha lanzado nuevas funcionalidades que nos permiten conectar mejor con nuestros clientes!”

— Matthieu Galtie, Volcom Digital Marketing & Ecommerce Director

Recomendaciones en el carrito y en el historial de navegación en la página de compra

The screenshot shows a shopping cart with two items: a Mocket Pullover (£64.99) and a Volmunt Sweater (£84.99). Below the cart, there is an 'ORDER SUMMARY' section with a 'CHECKOUT' button. Underneath, a section titled 'Customers Who Bought Items In Your Cart Also Bought' displays four product thumbnails. At the bottom, a 'Most Recently Viewed' section shows five product thumbnails.

Cross selling e historial de navegación en las páginas de productos

The screenshot shows a product page for a 'Circle Staple Lined Hoodie' priced at £89.99. The page features a large product image, a 'Size' selector (XS, S, M, L, XL), and an 'ADD TO CART' button. Below the product image, there are 'We Recommend' and 'Most Recently Viewed' sections, each displaying a row of product thumbnails. At the bottom, there is a footer with 'CONNECT WITH VOLCOM', 'COMPANY INFO', and 'FIND A VOLCOM STORE' sections.

Anuncios de Facebook personalizados

The screenshot shows a Facebook ad for Volcom. The ad features a search bar at the top, a '22x ROAS' badge, and a post from Volcom dated 5 December at 21:37. The post text says 'Still interested in these? Click on a product below and get a 10% discount code - valid only today!'. Below the text are three product images: 'SYLUTE SHORT SLEEVE T-SHIRT' (\$19.90), 'PRINTED CIRCLE T-SHIRT' (\$29.99), and 'TRAILHEAD TANK' (\$34.99). At the bottom, there is a 'See more at volcom.com' link and engagement icons for Like, Comment, Share, and 55 likes.