

Discount Office Items augmente son chiffre d'affaires de 6,4 % grâce à Google Commerce Search



Présentation

Leurs objectifs :

- Proposer une meilleure expérience d'achat en ligne et augmenter les ventes

Les actions qu'ils ont entreprises :

- Implémentation de Google Commerce Search sur DiscountOfficeItems.com

Les résultats qu'ils ont obtenus :

- Augmentation du chiffre d'affaires et des visites du site de 6,4 %
- Nombre de transactions mensuelles supplémentaires : 1 400 environ
- Augmentation sensible du montant moyen des commandes

L'entreprise

Tim et Jim Horton ont fondé Discount Office Items en 2003 pour offrir aux clients une vaste sélection de produits à des prix abordables, ainsi qu'un service clientèle d'excellente qualité. Sur DiscountOfficeItems.com, les clients peuvent trouver plus de 62 000 produits de fournitures de bureau différents. Chaque année, l'entreprise présente un taux de croissance à deux chiffres. Depuis 2009, la société Discount Office Items fait partie des 500 plus grands sites marchands.

Son défi

Partant du principe essentiel que les visiteurs n'attendent en moyenne pas plus de huit secondes pour décider s'ils vont rester ou non sur un site, Tim et Jim Horton, fondateurs de Discount Office Items, ont voulu donner aux visiteurs le moyen de trouver rapidement les produits qu'ils cherchent. Toutefois, d'après le directeur général Tim Horton, leur solution de recherche personnalisée MySQL n'était pas assez performante et les résultats obtenus n'étaient pas pertinents. "Les internautes pouvaient attendre 30 secondes avant de voir s'afficher un résultat de recherche", se rappelle-t-il. "Même après ce délai, les résultats obtenus ne donnaient pas toujours satisfaction aux clients."

Pour compliquer encore la situation, la solution nécessitait des tâches de maintenance régulières telles que des corrections de bugs et des ajustements. Elle était sujette à des temps d'arrêt fréquents et sollicitait beaucoup les ressources du serveur. Nous savions que Discount Office Items avait besoin d'un outil de recherche plus performant. Toutefois, dans la plupart des cas, le processus d'intégration à la boutique en ligne et sa gestion en interne étaient trop complexes et chronophages.

The screenshot shows the Discount Office Items website interface. At the top, there's a navigation bar with links for 'sign in', 'customer service', 'my account', and 'order status'. A shopping cart icon shows '0 items' for '\$0.00' and '\$75.00 away from free shipping'. Below the navigation bar is a search bar with the text 'try out our new search...' and a 'SEARCH' button. The main content area displays search results for 'BLACK CHAIR', returning 968 results. On the left, there's a 'NARROW RESULTS BY:' sidebar with a 'CATEGORY' dropdown and a list of categories with counts, such as 'arm sets (29)', 'back supports (1)', 'backrests & seat cushions (21)', etc. The search results are displayed in a list view, sorted by 'Relevance'. Each result includes a product image, name, price, and estimated delivery date. For example, the first result is 'Basyx VL852 Slim Black Leather Guest Side Chair' priced at \$148.14 with an estimated delivery of 'Mon 2/1'. There are also 'COMPARE' and 'DETAILS' links for each product.

Google Commerce Search est intégré à l'interface existante du site pour permettre aux clients de filtrer les résultats en fonction de l'attribut de leur choix.

La solution

Lorsque Tim Horton entendit parler de Google Commerce Search, il se dit que c'était la solution qu'il lui fallait. Il demanda immédiatement à assister à une démonstration. "Nous avons été impressionnés", déclare-t-il. "Il était évident que Google Commerce Search offrirait une meilleure expérience d'achat en ligne en termes de rapidité, de précision des résultats et d'intuitivité. En outre, l'utilisation d'une technologie de recherche hébergée par Google nous permettait de démarrer rapidement et d'adapter la solution en fonction de l'évolution de notre entreprise."

Avec Google Commerce Search, les visiteurs pouvaient obtenir rapidement les produits recherchés et filtrer les résultats par catégorie, prix, marque ou selon d'autres attributs. Grâce à l'API XML et aux options de personnalisation, l'aspect de la zone et des résultats de recherche restait conforme à la présentation de l'interface utilisateur existante. Nous pouvions en outre bénéficier de fonctions automatiques de correction orthographique et de recherche de radicaux, ainsi que d'options avancées de gestion des synonymes.

Qui plus est, Google Commerce Search permettait à Discount Office Items de mettre en avant certains produits dans les résultats de recherche, ainsi que de personnaliser, de contrôler et d'optimiser les performances de la recherche. En tant que solution hébergée, ce moteur de recherche contribuait à réduire les tâches du personnel informatique et des ressources des centres de données. Tim Horton décida d'avancer dans cette voie.

"Lorsque nous avons compris que nous pouvions rapidement couvrir nos frais et commencer à augmenter nos revenus grâce à l'efficacité accrue des fonctions de recherche, la décision d'implémenter Google Commerce Search s'est imposée spontanément."

- Tim Horton, directeur général de Discount Office Items

Les résultats

Le déploiement s'est déroulé sans problèmes, déclare Tim Horton. Il a pris moins d'un mois, en comptant l'intégration à l'inventaire global des produits. "Nous souhaitions aller plus loin qu'une simple implémentation basée sur navigateur pour permettre l'intégration à notre inventaire de produits", ajoute le programmeur Jim Lind. "L'implémentation de Google Commerce Search a été comme une lettre à la poste."

Les résultats ont été immédiats. Le volume de visiteurs, tout comme le chiffre d'affaires, ont augmenté de 6,4 %. Le nombre de transactions a augmenté d'environ 1 400 par mois et les montants moyens des commandes ont connu une hausse sensible. "Les internautes utilisent les fonctions de recherche du site pour trouver et acheter les produits répondant à leurs besoins", déclare Tim Horton. "Google Commerce Search est réellement efficace et les résultats sont très satisfaisants. C'est pourquoi nous constatons une augmentation considérable du nombre de visiteurs, des ventes et du chiffre d'affaires."

Le département informatique signale que la solution a été installée rapidement et continue à intégrer des mises à jour (sans interruption du service) et des améliorations fonctionnelles. Des serveurs et des ressources humaines ont pu être libérés et affectés à d'autres tâches. "L'environnement de recherche était un

À propos de Google Commerce Search

Conçu pour les boutiques en ligne, Google Commerce Search est un service de recherche hébergé qui met la puissance et l'évolutivité de la plate-forme de cloud computing (informatique dans les nuages) de Google au service des sites marchands. S'appuyant sur les performances offertes par la technologie de recherche de Google en termes de rapidité et de pertinence, Google Commerce Search permet d'augmenter vos ventes en ligne et d'améliorer la convivialité de votre site en donnant la possibilité aux clients de trouver rapidement et facilement les produits qu'ils recherchent. Des fonctionnalités puissantes incluant notamment la gestion des synonymes, un correcteur d'orthographe avancé, le ciblage des produits mis en avant et différentes options de personnalisation contribuent à offrir aux utilisateurs une expérience de vente en ligne plus rationnelle et plus riche. Grâce à des processus de déploiement et de dimensionnement simples, des composants d'analyse et de suivi conviviaux, ainsi que des services d'assistance haut de gamme, vous pouvez optimiser rapidement et facilement vos fonctions de recherche de produits en ligne et fournir à vos clients les informations dont ils ont besoin pour effectuer des achats sur Internet.

Pour plus d'informations consultez :
www.google.fr/commercesearch

"De plus en plus de clients utilisent le moteur de recherche de notre site pour trouver les produits dont ils ont besoin. Google Commerce Search est réellement efficace et les résultats sont très satisfaisants."

- Tim Horton, directeur général de Discount Office Items

des points faibles de notre site" remarque Williams. "C'est maintenant l'un de nos points forts, ce qui contribue à réduire la charge supportée par nos serveurs et le temps consacré par notre personnel informatique aux tâches de maintenance."

Aujourd'hui, les représentants du service clientèle utilisent également l'outil de recherche pour aider les internautes à repérer les produits répondant à leurs besoins, ce qui influe favorablement sur les ventes et la satisfaction des clients. Pour Discount Office Items, le principal avantage offert par Google Commerce Search est son impact sur les bénéfices. "Nous sommes une petite entreprise qui cherche à obtenir un retour sur investissement", déclare Tim Horton. "Nous avons présenté une analyse des coûts à notre comité budgétaire. Lorsqu'il a constaté le retour sur investissement et l'augmentation de revenu générés par l'amélioration des fonctions de recherche, il a conclu comme nous que Google Commerce Search était de toute évidence la solution idéale."

