



In Zusammenarbeit mit:

amblique

 **michael hill**

Michael Hill bringt mit der Commerce Cloud Freude am Schmuckkauf in die Online-Welt

Michael Hill und Commerce Cloud

2 Marken

4 Länder

5 Websites

97 %

Wachstum beim Mobil-Traffic*

220 %

Steigerung der Konversionsraten*

512 %

Steigerung der Transaktionsvolumen

Von seinen Wurzeln als kleiner Schmuckhändler mit Sitz in Neuseeland hat sich Michael Hill zu einem internationalen Unternehmen mit 289 Ladengeschäften in Australien, Neuseeland, Kanada und den USA entwickelt.

Die Online-Vermarktung des Unternehmens ist eine wichtige Ergänzung zu den Ladengeschäften und ermöglicht es Michael Hill, noch mehr Kunden zu erreichen. Mit der Commerce Cloud konnte Michael Hill das Kundenerlebnis beim Online-Schmuckkauf dank optimierter Produktpersonalisierung und Kundeninteraktion deutlich verbessern. James Johnson, Group Digital Manager bei Michael Hill, merkt an: „Mit [der Commerce Cloud] haben wir eine Website eingerichtet, die unseren Kunden online das gleiche besondere Einkaufserlebnis wie in unseren Filialen bietet.“

Die Ergebnisse sind phänomenal: Von Oktober 2013 bis Februar 2014 stieg der Website-Traffic um 85 Prozent. Auch die Konversionsraten haben sich mehr als verdoppelt. „Dank der Flexibilität und der Integrationsmöglichkeiten [der Commerce Cloud] konnten wir großartige Online-Funktionen entwickeln, die uns für Kunden attraktiver machen und das Up- und Cross-Selling von Produkten unterstützen“, sagt Johnson.

Eine einheitliche und einzigartige Erfahrung

Die frühere Website von Michael Hill hatte nicht die heute notwendigen Funktionen, um Site-Merchandising, Marketing, Content Management und das Kundenerlebnis insgesamt zu verbessern. „Wir wollten unsere Online-Präsenz und das Einkaufserlebnis im Ladengeschäft vereinheitlichen und den E-Commerce-Umsatz steigern“, erläutert Johnson. „Wir entschieden uns wegen der Funktionalität und der Flexibilität, schnell neue Produkte und innovative Angebote bieten zu können, für [die Commerce Cloud].“

FALLSTUDIE: Michael Hill bringt mit der Commerce Cloud Freude am Schmuckkauf in die Online-Welt

Die Commerce Cloud unterstützt vier Michael Hill-Websites für Neuseeland, Australien, Kanada und die USA, die alle am gleichen Tag im November 2013 live geschaltet wurden, sowie die Website Emma & Roe Australia.

Amblique war der lokale Implementierungspartner und Berater bei dieser erfolgreichen und schnellen Implementierung. Justus Wilde, Gründer und Hauptstrategie von Amblique, merkt an: „Die Schmuckbranche ist stark umkämpft und bietet tolle Möglichkeiten für Innovation. Wir arbeiten mit Michael Hill zusammen, um eine starke, kanalübergreifende Plattform zu schaffen, die das Wachstum in allen Märkten unterstützen wird.“

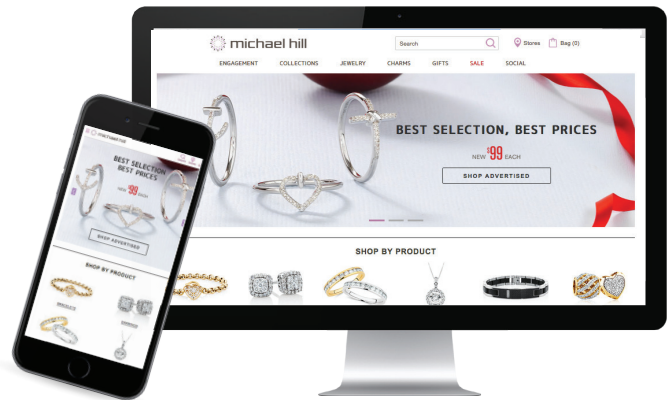
Die Michael Hill-Websites verfügen über umfangreiche Funktionen wie den Charm Builder – eine Personalisierungsfunktion zum Zusammenstellen selbst entworfener Anhängerarmkettchen, Videos mit integrierter Einkaufsfunktion, interaktive Kataloge sowie die Möglichkeit für Kunden, ihre persönlichen Erfahrungen zu teilen.

Die Commerce Cloud stellt die zugrunde liegende Produktkatalog-Architektur für Artikel im Charm Builder bereit und gewährleistet ein einheitliches Einkaufserlebnis. „Mit dem Charm Builder können Kunden aus mehr als 1.000 Teilen Armkettchen ganz nach ihrem persönlichen Geschmack zusammenstellen und genießen so das gleiche Kundenerlebnis wie in unseren Geschäften“, erläutert Johnson.

Diese und andere Online-Funktionen stehen laut Johnson über das gesamte Spektrum von Endgeräten hinweg zur Verfügung: „Der Mobilgerätebereich ist in Australien besonders wichtig. Mehr als 50 Prozent der Website-Besuche und ein beträchtlicher Anteil unseres Umsatzes stammen hier von Mobilgeräten. Mithilfe [der Commerce Cloud] konnten wir geräteagnostische Websites mit responsive Design schaffen.“

Attraktive Inhalte und Kunden-Communities

Neben der Anpassung an unterschiedliche Geräte ermöglichen die Websites Michael Hill, neue Funktionen für die sich verändernden Kundenanforderungen bereitzustellen. Das LINK Partnerökosystem unterstützt Michael Hill bei Innovationen, indem Funktionen wie Video, Bewertungen und Rezensionen mit der Commerce Cloud ganz einfach integriert werden.



„Es kostet unser Digitalteam nur ein paar Minuten, Videos mit integrierter Einkaufsfunktion auf unseren Websites zu erstellen. [Die Commerce Cloud] ist so benutzerfreundlich, dass wir nur ein Team von drei Mitarbeitern für die Verwaltung aller fünf Websites benötigen“, ergänzt Johnson.

Videos sind ein wichtiger Bestandteil der Website-Inhalte, die ganz darauf ausgerichtet sind, die Persönlichkeit und besondere Kultur des Unternehmens widerzuspiegeln. Auch Bewertungen und Rezensionen sind für Michael Hill-Kunden von besonderer Bedeutung. Das Unternehmen ging einen Schritt weiter und ermöglichte es Kunden, ihre Lieblingserfahrungen in sozialen Netzwerken zu teilen. Dadurch konnte es eine echte Kunden-Community schaffen.

„Wir entwickeln ständig neue Ideen, um die Online-Erfahrung aufzuwerten, wie z. B. Styling-Videos, Informationen über bestimmte Markenartikel und Geschenksuchfunktionen“, so Johnson.

„Mit [der Commerce Cloud] können wir neue Ideen schneller und kosteneffektiver auf dem Markt einführen, wodurch wir Wettbewerbsvorteile und höhere Umsätze erzielen.“

Über Amblique

Amblique ist ein Consulting-Unternehmen für den digitalen Handel, das Strategieentwicklung für Einzelhändler, Implementierung von E-Commerce-Plattformen und Optimierungsdienste anbietet. Amblique arbeitet mit Einzelhändlern und Marken, um für deren Kunden eine einheitliche und attraktive Markenerfahrung über alle Vertriebskanäle hinweg zu schaffen.



commercecloud.com

© 2016 salesforce.com, inc.

Alle Rechte vorbehalten. Die verschiedenen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.



Salesforce.com Germany GmbH
Erika-Mann-Str. 57, 80636 München
+49 (0) 89 2030-13043