



Black Diamond constate une hausse de 15 % du chiffre d'affaires par visiteur grâce aux recommandations de produit personnalisées

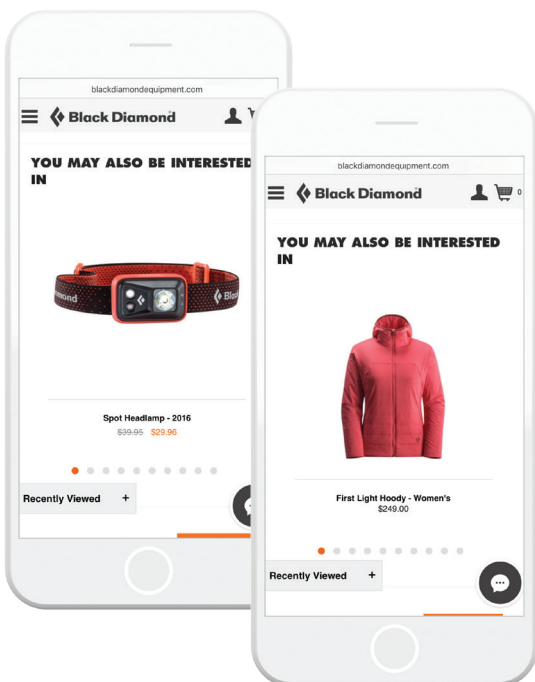


S'il fallait décrire en un mot Black Diamond, spécialiste du matériel d'escalade, de randonnée et de ski, ce mot serait « le dépassement ». L'entreprise fabrique des articles de sport conçus pour les personnes désireuses d'aller toujours plus haut et toujours plus vite, poussées par l'envie de se dépasser. Black Diamond s'attache à proposer aux clients ce dont ils ont précisément besoin pour atteindre leurs objectifs. Elle utilise Commerce Cloud Einstein pour personnaliser les recommandations de produit de façon à optimiser l'expérience d'achat et à accroître le volume des ventes.

Hier encore, Adam Smart, Senior Web Merchant chez Black Diamond, chargeait manuellement toutes les recommandations de produit sur le site, une tâche fastidieuse qu'il était impossible de personnaliser ni d'exécuter en temps réel.

« Nous cherchions par tous les moyens à éviter le chargement manuel des recommandations sur le site », explique Adam Smart.

Pressée d'automatiser cette opération, la société a implémenté un produit tiers pensant qu'il allait répondre à ses besoins, mais « lorsque nous avons entendu que [notre fournisseur e-commerce] Commerce Cloud intégrait un moteur de



**CAS CLIENT** : Black Diamond constate une hausse de 15 % du chiffre d'affaires par visiteur grâce aux recommandations de produit personnalisées

recommandations dans la plateforme, nous avons eu hâte de l'essayer, car les produits Salesforce essayés auparavant nous avaient donné pleine satisfaction ».

Black Diamond a donc décidé de procéder à un test A/B côte à côte pour comparer les performances des deux solutions en octobre 2016.

« Généralement, les tests A/B laissent transparaître un léger avantage en faveur d'une partie, ce qui permet de savoir vers quoi s'orienter. C'est rare de voir un test confirmer à 100 % la confiance dans l'une des parties, mais c'est pourtant ce qu'il s'est passé. »

Avec le module Product Recommendations de Commerce Cloud Einstein, **Black Diamond a constaté une hausse de 9,6 % du taux de conversion et de 15,5 % du chiffre d'affaires par visiteur.**

« Nous étions ravis des résultats. De toute évidence, la métrique déterminante du test a été la hausse du chiffre d'affaires », poursuit Adam Smart.

Il ajoute que l'implémentation a été simple dès le départ et s'est déroulée quasi parfaitement. De plus, en tant que composant intégré de Commerce Cloud, Product Recommendations évite de faire appel à un autre fournisseur tiers et exploite automatiquement les données produit et client déjà présentes dans le système Commerce Cloud.

Conformément aux meilleures pratiques, Black Diamond a placé les recommandations dans la partie inférieure des pages de détails des produits.

« Nous n'avons défini aucune règle personnalisée », raconte-t-il. « Nous avons utilisé l'algorithme et le système a sélectionné les produits de façon dynamique. »

Product Recommendations s'appuie sur le machine learning pour suggérer des produits à des consommateurs, connus et anonymes, tout au long de leur parcours d'achat.

Les recommandations sont générées par le moteur Commerce Cloud Einstein qui modélise l'activité et les goûts des acheteurs en temps réel pour suggérer les produits les plus pertinents à chacun d'entre eux. À chaque clic et interaction, le moteur gagne en intelligence.

Black Diamond est l'un des quelque 100 clients Commerce Cloud à implémenter le module Product Recommendations piloté par Einstein, avec d'excellents résultats.

« La personnalisation étant reine de nos jours, nous nous intéressons à tout ce qu'il est possible de personnaliser, surtout lorsque nous pouvons le faire sans recours à un autre fournisseur », affirme Adam Smart. « Nous faisons vraiment confiance à Salesforce. »

« Nous étions ravis des résultats. De toute évidence, la métrique déterminante du test a été la hausse du chiffre d'affaires. »

Adam Smart,  
Senior Web Merchant,  
Black Diamond



[commercecloud.com](https://commercecloud.com)

©2016 salesforce.com, inc.

Tous droits réservés. Les diverses marques commerciales sont détenues par leurs propriétaires respectifs.



salesforce.com France S.A.S  
3 Avenue Octave Gréard, 75007 Paris  
+33 (0)1 70 37 71 78