



En partenariat avec :

amblique

 **michael hill**

Michael Hill charme avec ses bijoux en ligne grâce à Commerce Cloud

Petite bijouterie installée à ses débuts en Nouvelle-Zélande, Michael Hill est devenue en quelques années une multinationale prospère avec 289 points de vente en Australie, en Nouvelle-Zélande, au Canada et aux États-Unis.

La présence en ligne de la société apporte un véritable plus à ses boutiques, lui permettant ainsi d'élargir sa clientèle. Grâce à Commerce Cloud, Michael Hill redonne de l'éclat à la bijouterie en ligne, avec une plus grande personnalisation des produits et une meilleure interaction avec le client. James Johnson, Group Digital Manager chez Michael Hill, se félicite de cette avancée : « Avec [Commerce Cloud], nous avons créé un site Web qui instaure une relation personnalisée avec nos clients, comme s'ils nous rendaient visite en magasin. »

Les résultats ont été exceptionnels. Entre octobre 2013 et février 2014, la fréquentation du site a augmenté de 85 % et les taux de conversion ont plus que doublé. « Grâce à la souplesse et aux fonctions d'intégration [de Commerce Cloud], nous avons pu développer des fonctionnalités uniques en ligne qui nous permettent d'attirer davantage de clients, d'augmenter les ventes croisées et de favoriser la montée en gamme », indique M. Johnson.

Une expérience unique et unifiée

Le site Web précédent de Michael Hill manquait de bonnes pratiques pour améliorer le merchandising, le marketing, la gestion de contenu et l'expérience utilisateur globale. « Nous voulions harmoniser notre présence en ligne sur le modèle de ce que nous pratiquons dans nos boutiques et accroître le chiffre d'affaires généré par l'e-commerce », explique M. Johnson. « Nous avons retenu la solution [Commerce Cloud] pour ses fonctionnalités et sa rapidité de déploiement. »

Michael Hill et Commerce Cloud

2 marques

4 pays

5 sites Web

97 %

de croissance du trafic mobile*

220 %

d'augmentation des taux de conversion*

512 %

d'augmentation des volumes de transactions

CAS CLIENT : Michael Hill charme avec ses bijoux en ligne grâce à Commerce Cloud

La plateforme Commerce Cloud gère quatre sites Michael Hill pour la Nouvelle-Zélande, l'Australie, le Canada et les États-Unis. Ces sites ont tous été mis en ligne le même jour en novembre 2013, en même temps qu'Emma & Roe Australie.

Amblique a assuré la mise en œuvre rapide et efficace à l'échelle locale, en qualité de partenaire de déploiement et de conseil. Justus Wilde, fondateur de la société Amblique en charge de la stratégie commente : « Le marché de la bijouterie est très concurrentiel, tout en offrant d'importantes perspectives d'innovation. Avec Michael Hill, nous avons bâti une puissante plateforme omni-canal qui alimentera la croissance sur l'ensemble des marchés de la marque ».

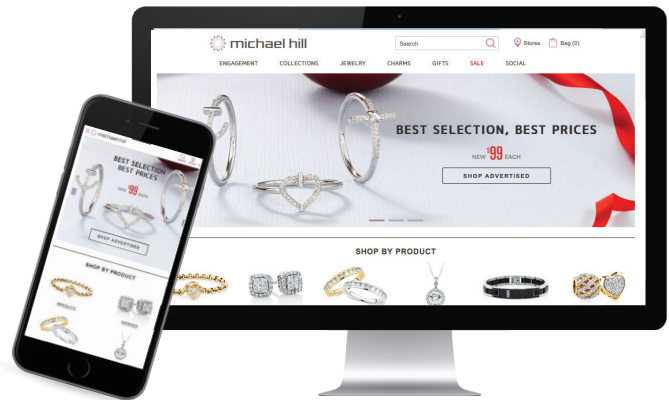
Les sites Michael Hill disposent désormais de fonctionnalités complètes avec un outil de création de bracelets personnalisés, des vidéos « shoppables », des catalogues interactifs et la possibilité pour les clients de partager leurs expériences.

La plateforme Commerce Cloud fournit l'architecture sous-jacente du catalogue de produits pour tous les articles de l'outil de création et harmonise l'expérience d'achat. « L'outil de création permet aux clients de concevoir un bracelet personnalisé à partir de plus d'un millier de composants, reproduisant ce que nous proposons en boutique », précise M. Johnson.

Cette fonction, au même titre que d'autres options en ligne, est disponible sur tous les appareils, comme l'explique M. Johnson : « Le mobile est un canal vraiment important sur le marché australien. Il représente à la fois plus de 50 % des visites de site et une part significative du chiffre d'affaires. Avec [Commerce Cloud], nous avons pu créer des sites adaptés à tous les appareils grâce au responsive design ».

Des contenus pertinents et une communauté de clients

Outre leur compatibilité avec tous les types d'appareils, les sites permettent à Michael Hill d'enrichir son offre avec de nouvelles fonctionnalités, en réponse à l'évolution des besoins des clients. Par exemple, grâce au réseau de partenaires LINK, Michael Hill peut innover plus rapidement en intégrant des fonctionnalités prédéfinies dans la plateforme Commerce Cloud, telles que la vidéo, les évaluations et les appréciations.



« Seules quelques minutes suffisent à notre équipe digitale pour créer des vidéos « shoppables » destinées à nos sites Web. La solution [Commerce Cloud] est tellement simple à utiliser qu'une équipe de trois personnes parvient sans peine à gérer les cinq sites » remarque M. Johnson.

Les vidéos font partie intégrante du contenu du site, ce qui reflète parfaitement la personnalité et la culture de l'entreprise. Les évaluations et les appréciations sont également très importantes pour les clients de Michael Hill. En allant plus loin et en permettant aux clients d'échanger leurs expériences, la société est parvenue à créer une communauté d'utilisateurs.

« Nous développons en permanence de nouvelles idées pour enrichir l'expérience en ligne, notamment des conseils vidéo, des clips de marque et des outils d'aide à la recherche de cadeaux », déclare M. Johnson. « Avec [Commerce Cloud], nous pouvons concrétiser des idées sur le marché plus rapidement et à moindre coût, ce qui contribue à accroître notre avantage concurrentiel et nos revenus. »

À propos d'Amblique

Amblique est une société de conseil de commerce digital qui propose des services de stratégie de vente, de déploiement et d'optimisation de plateforme. Elle travaille avec les distributeurs et les marques pour proposer une expérience de marque homogène et attractive sur l'ensemble des canaux de vente.



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