



Black Diamond
ottiene un aumento
del 15% del fatturato
per visitatore grazie
ai suggerimenti di
prodotto personalizzati

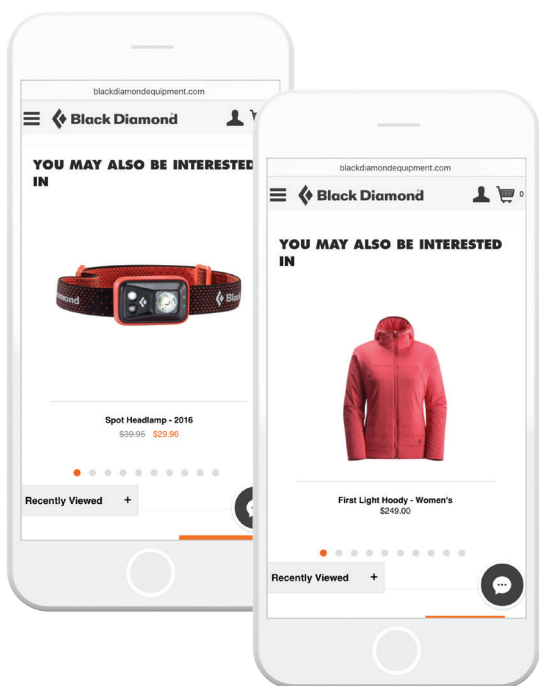


Per definire con una sola parola Black Diamond, fornitore di prodotti per alpinismo, sci e trekking, potremmo utilizzare “portata”. L’azienda produce articoli con cui i clienti possono spingersi sempre più oltre nel loro sport preferito e con risultati migliori. Black Diamond punta a offrire ai clienti le attrezzature di cui hanno bisogno per raggiungere i loro obiettivi. L’azienda si avvale di Commerce Cloud Einstein per personalizzare i suggerimenti di prodotto e offrire un’esperienza superiore, migliorando al contempo le vendite.

Non molto tempo fa, Adam Smart, Senior Web Merchant presso Black Diamond, caricava manualmente ogni singolo suggerimento di prodotto sul sito, un’attività molto dispendiosa in termini di tempo e non fattibile in tempo reale.

“Il nostro desiderio era liberarci delle attività manuali per personalizzare i suggerimenti offerti agli utenti del sito”, dichiara Smart.

Impaziente di affidarsi a un approccio automatizzato, l’azienda ha pertanto implementato un prodotto di terze parti nella speranza che rispondesse alle sue esigenze, ma “quando abbiamo appreso che [il nostro fornitore] Commerce Cloud stava per incorporare un motore di suggerimenti nella piattaforma, abbiamo



CASE STUDY: Black Diamond ottiene un aumento del 15% del fatturato per visitatore, grazie ai suggerimenti personalizzati di prodotto

deciso di provare quella soluzione, considerate anche le soddisfazioni che in passato ci hanno dato i prodotti Salesforce”.

Nell'ottobre del 2016, la Black Diamond ha quindi effettuato un test A/B comparato per confrontare le prestazioni delle due soluzioni.

“Generalmente, durante un test A/B, una delle soluzioni messe a confronto appare preferibile rispetto all'altra per un aspetto; in base ai risultati si propende poi per il prodotto che maggiormente risponde alle aspettative. È raro che una delle soluzioni risulti migliore al 100% rispetto all'altra, ma è proprio quello che invece è successo a noi.”

Grazie a Product Recommendations di Commerce Cloud Einstein, **Black Diamond ha assistito all'aumento del 9,6% del tasso di conversione e all'incremento del 15,5% del fatturato per visitatore.**

“Siamo stati molto soddisfatti dei risultati. È chiaro che il fattore determinante del test è stato l'incremento del fatturato”, continua Smart, che ha inoltre ammesso che l'implementazione è stata immediatamente funzionante e semplicissima, senza alcun intoppo. In più, poiché Product Recommendations è un componente incorporato in Commerce Cloud, è stato possibile eliminare i costi doppi legati all'utilizzo di un provider di terze parti e sfruttare automaticamente i dati di clienti e prodotti già presenti nel sistema per il commerce.

Come best practice, Black Diamond ha inserito i suggerimenti di prodotto nella parte inferiore delle pagine dei dettagli di ciascun prodotto.

“Non abbiamo dovuto configurare alcuna regola personalizzata”, dichiara Smart. “Abbiamo utilizzato l'algoritmo e il sistema ha inserito i dati per i prodotti in modo dinamico”.

Product Recommendations utilizza il machine learning per suggerire prodotti pertinenti sia agli utenti registrati sia agli utenti anonimi durante l'intera esperienza di acquisto. I suggerimenti vengono generati dal motore Commerce Cloud Einstein, che modella l'attività di acquisto e le affinità in tempo reale per anticipare i prodotti più rilevanti da suggerire a ciascun acquirente. A ogni clic e interazione, l'engine si perfeziona.

Black Diamond è una delle quasi 100 aziende clienti di Commerce Cloud che ha implementato Product Recommendations fornito da Einstein, con ottimi risultati.

“La personalizzazione è un fattore chiave in questo momento storico, pertanto valutiamo ogni singola soluzione che ce lo consenta, soprattutto se non è necessario rivolgersi a un provider esterno”, dice Smart. “Abbiamo piena fiducia in Salesforce”.

“Siamo stati molto soddisfatti dei risultati. È chiaro che il fattore determinante del test è stato l'incremento del fatturato”.

Adam Smart,
Senior Web Merchant,
Black Diamond



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

©2016 salesforce.com, inc.

Tutti i diritti riservati. I marchi citati sono di proprietà dei rispettivi titolari.



Salesforce Commerce Cloud
P.le Biancamano, 8 - 20121 Milano Italia
+39 023 602 6552