



In collaborazione con:

**amblique**

 **michael hill**

# Michael Hill trasferisce online tutto il fascino dello shopping di gioielli con Commerce Cloud

## Michael Hill e Commerce Cloud

2 brand

4 paesi

5 siti web

**97%**

crescita del traffico  
da dispositivi  
mobili\*

**220%**

aumento  
dei tassi di  
conversione\*

**512%**

aumento dei  
volumi di  
transazioni

Da piccolo retailer di gioielli neozelandese, Michael Hill è ormai un'azienda internazionale con 289 negozi fisici in Australia, Nuova Zelanda, Canada e Stati Uniti.

Il canale online dell'azienda integra in modo significativo le prestazioni dei negozi fisici, consentendo al brand di rivolgersi a un maggior numero di consumatori. Grazie a Commerce Cloud, Michael Hill ha dato un tocco unico allo shopping di gioielli con una personalizzazione ancora più mirata e un maggior coinvolgimento dei consumatori. Secondo l'opinione di James Johnson, Group Digital Manager presso Michael Hill: "Grazie a [Commerce Cloud], abbiamo lanciato un sito Web che fa sentire i nostri clienti speciali proprio come succede nei punti vendita fisici".

I risultati dell'implementazione lasciano di stucco: da ottobre 2013 a febbraio 2014 il traffico sul sito web è aumentato dell'85% e il tasso di conversione più che raddoppiato. "Grazie alla flessibilità e alle funzioni di integrazione di [Commerce Cloud], abbiamo potuto sviluppare funzioni online tutte nuove che attraggono più clienti e migliorano up-selling e cross-selling", dichiara Johnson.

### Esperienza di acquisto unificata e univoca

Il sito web precedentemente utilizzato dalla Michael Hill non possedeva le funzionalità previste dalle best practice e necessarie per migliorare merchandising, marketing, gestione contenuti ed esperienza utenti globale per il sito. "Avevamo l'obiettivo di rendere le nostre funzionalità online coerenti rispetto all'esperienza riservata ai clienti dei nostri negozi fisici e aumentare il nostro fatturato generato dall'e-commerce", confessa Johnson. "La nostra scelta è ricaduta su [Commerce Cloud] per le sue funzionalità e la rapidità comprovata di immissione sul mercato".

## CASE STUDY: Michael Hill trasferisce online tutto il fascino dello shopping di gioielli con Commerce Cloud

Commerce Cloud è alla base di quattro siti web Michael Hill per Nuova Zelanda, Australia, Canada e Stati Uniti che sono stati lanciati nell'arco della stessa giornata, a novembre 2013, insieme anche a Emma & Roe in Australia.

Amblique è stato il partner locale per l'implementazione nonché consulente per questa implementazione rapida e di successo. Justus Wilde, fondatore e Principal Strategist di Amblique, dichiara: "Il settore dei gioielli è molto competitivo e offre un ampio margine di opportunità per l'innovazione. Collaboriamo con Michael Hill per creare una piattaforma omnicanale solida e affidabile in grado di supportare la crescita in ogni mercato".

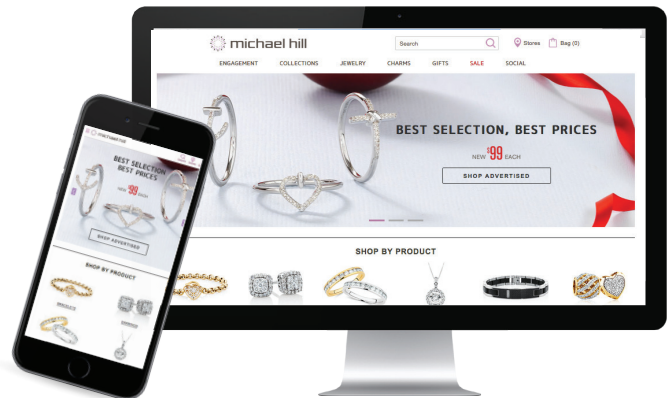
I siti Michael Hill offrono funzionalità complete, incluso uno strumento per creare charm personalizzati, video con possibilità di acquisto, cataloghi interattivi e la possibilità per i clienti di condividere le loro storie.

Commerce Cloud fornisce l'architettura che è alla base del catalogo prodotti per suggerire gli articoli nello strumento di creazione di charm personalizzati e garantisce un'esperienza di shopping coerente. "Lo strumento di creazione di charm permette ai clienti di creare un braccialetto personalizzato scegliendo fra oltre 1.000 componenti e replica in tal modo l'esperienza offerta ai clienti nei negozi fisici", ci spiega Johnson.

Questa e altre funzionalità online sono disponibili su tutti i dispositivi utente; secondo le parole di Johnson: "Il canale mobile è davvero importante nel mercato australiano: oltre il 50% dei visitatori del sito e una percentuale significativa del nostro fatturato provengono dai dispositivi mobili. Grazie a [Commerce Cloud], abbiamo potuto creare siti con design adattivo ottimizzato per qualsiasi tipo di dispositivo".

### Contenuti convincenti e community di clienti

Oltre a essere ottimizzati per qualsiasi dispositivo, i siti consentono a Michael Hill di aggiungere senza problemi nuove funzionalità che rispondano alle esigenze in continuo cambiamento dei clienti. Ad esempio, grazie all'ecosistema di partner LINK, Michael Hill può introdurre innovazioni più rapidamente integrando funzioni già incorporate in Commerce Cloud, quali video, valutazioni e recensioni.



"Al nostro team digitale bastano pochi minuti per creare video con possibilità di acquisto sui nostri siti. [Commerce Cloud] è davvero intuitivo e il team che gestisce tutti i cinque siti conta solo tre persone", aggiunge Johnson.

I video rappresentano un aspetto fondamentale dei contenuti del sito, che sono stati creati per riflettere la personalità e la cultura del brand. Anche recensioni e valutazioni rivestono un ruolo importante per i clienti di Michael Hill. Superando le aspettative e permettendo agli acquirenti di condividere tramite social le loro storie d'amore, l'azienda ha poi potuto creare una community di clienti.

"Non smettiamo mai di dar vita a nuove idee per arricchire l'esperienza online, producendo video, creando nuovi prodotti e implementando strumenti per cercare il regalo giusto", commenta Johnson. "Grazie a [Commerce Cloud], possiamo implementare le nostre nuove idee più rapidamente, tenendo sotto controllo anche i costi, il che ci aiuta ad aumentare vantaggio competitivo e fatturato".

### Informazioni su Amblique

**Amblique** è un'agenzia di consulenza di digital commerce che offre strategie retail, servizi di implementazione e ottimizzazione di piattaforme per l'e-commerce. Collabora con retailer e brand per offrire un'esperienza coerente e coinvolgente con il marchio su tutti i canali.



[commercecloud.com](http://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