

Discount Office Items erzielt Umsatzsteigerung von 6,4 % dank Google Commerce Search



Auf einen Blick

Ihr Ziel:

- Verbesserung des Einkaufserlebnisses und Steigerung der Umsätze

Ihr Weg:

- Implementierung von Google Commerce Search auf DiscountOfficeItems.com

Ihr Erfolg:

- Steigerung der Umsätze und Website-Besuche um 6,4 %
- Anstieg der Transaktionen um nahezu 1400 pro Monat
- Messbare Steigerung des durchschnittlichen Bestellwerts

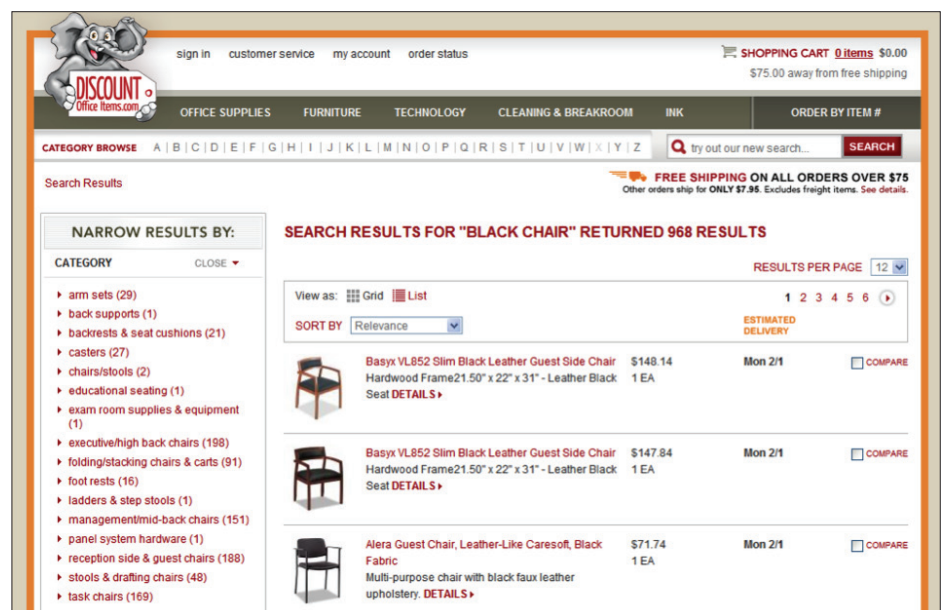
Unternehmen

2003 gründeten Tim und Jim Horton das Unternehmen Discount Office Items. Ihr Ziel war es, Kunden eine große Auswahl, niedrige Preise und einen erstklassigen Kundenservice zu bieten. Auf DiscountOfficeItems.com finden Kunden über 62.000 verschiedene Büroartikel. Das Unternehmen verzeichnet jedes Jahr ein zweistelliges Wachstum. Seit 2009 gehört Discount Office Items zu den 500 größten Online-Händlern.

Herausforderung

Aufgrund der Tatsache, dass Besucher nur etwa acht Sekunden überlegen, ob sie auf einer Website bleiben möchten oder nicht, wollten Tim und Jim Horton, Gründer von Discount Office Items, ihren Besuchern ermöglichen, schnell die richtigen Produkte zu finden. Ihre benutzerdefinierte MySQL-Suchlösung war laut CEO Tim Horton langsam und gab irrelevante Ergebnisse zurück. "Kunden mussten bis zu 30 Sekunden auf ein Suchergebnis warten", erinnert er sich. "Und auch dann lieferten die Ergebnisse nicht immer das, wonach der Kunde suchte."

Ein weiterer Nachteil war, dass die Lösung regelmäßige Wartungsarbeiten wie Fehlerbehebungen und Optimierungen erforderte. Auch Ausfälle waren keine Seltenheit und der Bedarf an Server-Ressourcen war enorm. Discount Office Items war klar, dass die einzige Lösung ein besseres Suchtool war. Die meisten Optionen, die das Unternehmen geprüft hatte, schieden jedoch aus, da eine Integration mit der Website sowie die interne Verwaltung zu schwierig und zeitaufwendig gewesen wären.



Google Commerce Search wird in die vorhandene Oberfläche der Website integriert, damit Kaufinteressierte ihre Suchergebnisse durch die Auswahl zusätzlicher Attribute verfeinern können.

Über Google Commerce Search

Google Commerce Search ist ein gehosteter Suchdienst für Ihren Online-Shop, der Online-Händlern die Leistung und Skalierbarkeit der Cloud Computing-Plattform von Google bietet. Mit der gewohnten Schnelligkeit und Relevanz der Google-Suchtechnologie steigert Google Commerce Search die Umsätze aus Online-Verkäufen sowie die Nutzerfreundlichkeit, denn Kunden können schnell und mühelos genau das finden, wonach sie suchen. Zuverlässige Funktionen wie Synonymerkennung, erweiterte Rechtschreibung, gezielt bevorzugte Suchergebnisse und vielseitige Anpassungsmöglichkeiten tragen zu einem optimierten und zugleich leistungsstarken Online-Einkaufserlebnis bei. Durch die einfache Bereitstellung und Skalierung, die nutzerfreundlichen Analyse- und Tracking-Komponenten sowie einen Support der Unternehmensklasse haben Sie die Möglichkeit, Ihre Online-Produktsuche zu optimieren und Kunden die Informationen an die Hand zu geben, die sie für ihre Kaufentscheidung benötigen.

Weitere Informationen finden Sie unter www.google.de/commercesearch

"Die Zahl der Nutzer, die auf der Suche nach dem gewünschten Produkt die Suchfunktion unserer Website verwenden, ist gestiegen. Google Commerce Search funktioniert wirklich und die Ergebnisse haben höchste Relevanz."
– Tim Horton, CEO, Discount Office Items

Lösung

Als Tim Horton von Google Commerce Search hörte, war er gleich begeistert. Er forderte sofort eine Demo an. "Wir waren beeindruckt", sagt er. "Uns war klar, dass Google Commerce Search das Einkaufserlebnis durch schnelle, genaue Ergebnisse und eine intuitive Verwendung bereichern würde. Außerdem war durch die gehostete Suchlösung von Google eine schnelle Umstellung und Anpassung an das Unternehmenswachstum möglich."

Aus Sicht der Besucher würde Google Commerce Search schneller die richtigen Produkte zurückgeben und Ergebnisse nach Kategorie, Preis, Marke oder anderen Attributen filtern. Mit dem XML-API und den Anpassungsmöglichkeiten könnte man das Design von Suchfeld und Ergebnissen an die vorhandene Benutzeroberfläche anpassen und würde gleichzeitig von Vorteilen wie automatischer Rechtschreibprüfung, Wortstammfunktion und erweiterten Synonymoptionen profitieren.

Darüber hinaus hätte Discount Office Items die Möglichkeit, ausgewählte Produkte innerhalb der Suchergebnisse zu bevorzugen und die Suchleistung anzupassen, im Blick zu behalten und zu optimieren. Und zuletzt würde durch eine gehostete Lösung die Belastung für IT-Mitarbeiter und Datacenter-Ressourcen minimiert werden. Tim Horton forcierte die Idee.

"Als wir sahen, wie schnell wir durch eine bessere, schnellere Suche unsere Ausgaben wieder hereinholen und Geld verdienen konnten, war die Entscheidung für Google Commerce Search gefallen."

– Tim Horton, CEO, Discount Office Items

Ergebnisse

Die Bereitstellung war laut Tim Horton ein Kinderspiel. Es dauerte weniger als einen Monat, einschließlich Integration mit dem kompletten Produktbestand. "Wir wollten über eine browserbasierte Implementierung hinaus gehen, um die Integration mit unserem Produktbestand zu ermöglichen", fügt Jim Lind, einer der Programmierer, hinzu. "Die Implementierung von Google Commerce Search funktionierte schnell und problemlos."

Die Ergebnisse waren sofort sichtbar. Das Besuchervolumen stieg um 6,4 Prozent, ebenso der Umsatz. Die Bestellungen stiegen nahezu um 1400 pro Monat und eine Erhöhung des durchschnittlichen Bestellwerts war ebenfalls zu beobachten. "Besucher nutzen die Suchfunktion einer Website, um die richtigen Produkte zu finden – und zu kaufen", berichtet Tim Horton. "Google Commerce Search funktioniert wirklich und die Ergebnisse sind von hoher Relevanz. Dies führt zu einer spürbaren Steigerung der Besucher- und Verkaufszahlen und somit des Umsatzes."

Die IT-Abteilung berichtete von einer schnellen Installation und kümmert sich um die Integration von Updates und Funktionsverbesserungen, natürlich ohne Ausfallzeit. Server- und menschliche Ressourcen wurden frei und können anderweitig eingesetzt werden. "Die Suche war eine der Schwachstellen unserer Website", kommentiert Williams. "Jetzt gehört sie zu den Highlights, und das bei geringerer Serverbelastung und Zeitersparnissen bei der Wartung."

Heute verwenden auch die Kundendienstmitarbeiter das Suchtool, um Kunden bei der Suche nach den richtigen Produkten zu unterstützen, was sich positiv auf die Verkaufszahlen und die Kundenzufriedenheit auswirkt. Das Beste an Google Commerce Search ist für Discount Office Items das finanzielle Ergebnis. "Wir sind ein kleines Unternehmen und haben immer ein Auge auf den ROI", sagt Tim Horton. "Wir haben unserem Haushaltsausschuss eine Kostenanalyse vorgelegt. Als sie den ROI und den gesteigerten Umsatz sahen, den wir durch die bessere, schnellere Suche erzielen, waren wir uns alle einig: Google Commerce Search ist ganz eindeutig die richtige Wahl."

