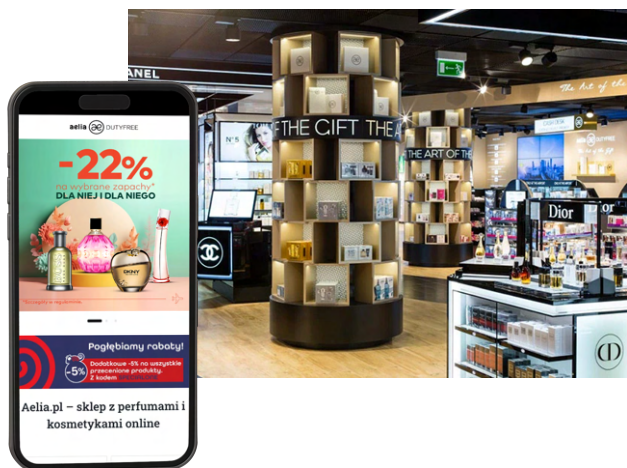


Zwiększenie przychodów dzięki personalizacji i wyszukiwarce AI – Lagardère Travel Retail z Persooa

O Lagardère Travel Retail



Lagardère Travel Retail w Polsce zarządza siecią **prawie 1000 różnych punktów sprzedaży pod 40 markami** takimi jak **So Coffee, Relay, 1Minute Smacznego!** czy właśnie **Aelia Duty Free**, którą wsparliśmy swoimi działaniami. Lagardère Travel Retail w 2020 roku uruchomiło pierwszy sklep e-commerce pod brandem Aelia Duty Free – www.aelia.pl. Znajdziecie tam szeroki wybór perfum, kosmetyków pielęgnacyjnych oraz kolorowych. Oferują między innymi takie marki jak: Burberry, Givenchy, Paco Rabanne, Clinique czy L'Occitane.

Wyzwanie

Zwiększenie współczynnika konwersji dzięki personalizowanej komunikacji opartej na zachowaniu użytkownika oraz rekomendowaniu produktów zgodnych z zainteresowaniami i preferencjami. Dodatkowym wyzwaniem było ułatwienie wyszukiwania produktów z bogatej oferty, którymi mogą być zainteresowani użytkownicy oraz promocja najpopularniejszych brandów.

Wprowadzenie

Aelia Duty Free to sklep, który oferuje luksusowe produkty – takie też musi być doświadczenie użytkownika na stronie. Dlatego wdrożenie technologii marketingowych, które nie tylko zwiększają zyski, ale przy okazji ułatwiają klientom zakupy, były strzałem w dziesiątkę. Jesteśmy liderem Marketing Automation w Polsce, a także doskonale znamy branżę, dlatego wiedzieliśmy, jakie rozwiązania zastosować, aby były one skuteczne.

Ambitne zadanie jakie sobie postawiliśmy to podniesienie współczynnika konwersji i skuteczna promocja produktów najwyższej klasy. Potrzebowaliśmy rewolucji w naszej strategii marketingowej. Kluczowym elementem naszego planu działania było wdrożenie innowacyjnych technologii, zwłaszcza automatyzacji komunikacji i rekomendacji produktów. Naszym celem nie było jedynie zwiększenie przychodów, ale także dostarczanie naszym klientom unikalnych, spersonalizowanych i skutecznych doświadczeń zakupowych.

Paweł Opałko
Dyrektor Digital



Przy wyborze partnera do realizacji tych zmian poszukiwaliśmy ekspertów, którzy nie tylko rozumieją nasze wyzwania, ale także dostarczą innowacyjnych rozwiązań. W tym kontekście zdecydowaliśmy się na współpracę z Persooa, widząc w tej firmie nie tylko wykonawcę, lecz także kreatywnego partnera gotowego podjąć się tego ambitnego zadania.

Anna Figurska-Legodzińska

Starszy specjalista ds. treści e-commerce

Co zrobiliśmy?



Wdrożenie automatycznych scenariuszy e-mailowych

Wdrożyliśmy automatyczne scenariusze e-mail, wywoływane poprzez określone zachowania użytkowników. Dzięki temu udało się utrzymać większe zaangażowanie na ścieżce zakupowej oraz wygenerować dodatkowy zysk (poprzez zwiększenie prawdopodobieństwa dokonania zakupu).

Przykładowe scenariusze, które zastosowaliśmy:



1. Porzucone przeglądanie

Ten scenariusz zwiększa zaangażowanie użytkownika i podnosi prawdopodobieństwo zakupu poprzez przypomnienie mu o ostatnio przeglądanych produktach.

Bergamot Pear Body Cleanser ten i inne produkty wpadły Ci w oko? Zapraszamy do aelia.pl

PROMOCJE PERFUMY TWARZ CIAŁO NATURAL MARKI

Dziękujemy za ostatnią wizytę w naszym sklepie

Zauważyliśmy, że zainteresowały Cię poniższe produkty. Zebraliśmy je w tym mailu, żeby ułatwić Ci powrót do naszego sklepu i dokończyć zakupy Prosto z lotniska!

**Korres Bergamot Pear Body
Cleanser Żel ...**
60.00 zł
[ZOBACZ](#)

**Hagi Korzenna Pomarańcza
Naturalny Żel ...**
39.00 zł
[ZOBACZ](#)

E-mail z **ostatnio oglądanymi produktami**



2. Opuszczony koszyk

Aby zmniejszyć współczynnik porzuconych koszyków, a tym samym zwiększyć konwersję, wysyłamy e-mail przypominający o produktach, które klient dodał do koszyka, ale ich nie zamówił.

PROMOCJE PERFUMY TWARZ CIAŁO NATURAL MARKI

Dokończ swoje zakupy!

Wybrane przez Ciebie produkty wciąż czekają. Nie pozwól im odlecieć!

Jeśli podczas oglądania naszej oferty pojawiły się wątpliwości, czy jest odpowiednia dla Ciebie, wiedz, że zawsze służymy dobrą radą. Skorzystaj z danych kontaktowych, a my z pewnością pomożemy Ci dobrać produkty do Twoich potrzeb.

[WRÓĆ DO KOSZYKA](#)

Tom Ford Noir Woda perfumowana dla mężczyzn 50 ml
~~430.00 zł~~
344.00 zł
[ZOBACZ](#)

Tom Ford Ebène Fumé Perfumy unisex 50 ml
~~796.00 zł~~
636.00 zł
[ZOBACZ](#)

E-mail z **produktami pozostawionymi w koszyku**

3. Price drop

Cena produktu z reguły na kluczowe znaczenie dla użytkownika, dlatego scenariusz price drop jest tak efektywny. Informuje on klienta, że odwiedzany przez niego wcześniej produkt ma aktualnie inną cenę.

E-mail z produktami pozostawionymi w koszyku

4. Rekomendacje produktowe

Dzięki dobrze zaprojektowanym i wdrożonym rekomendacjom produktowym, użytkownicy są w stanie szybciej dotrzeć do interesujących ich produktów. Rekomendacje zwiększają zarówno konwersję, jak i średnią wartość koszyka. W tym przypadku wdrożyliśmy:

- personalizowane rekomendacje – na stronie głównej
- podobne produkty oraz kupowane razem – na karcie produktowej
- rekomendacje cross sell – po dodaniu do koszyka

Personalizowane rekomendacje na stronie głównej



Polecamy do tego produktu

Rekomendacje cross sell – po dodaniu do koszyka



Wyszukiwarka AI



Zanim klient zacznie wpisywać frazy wyszukiwania

Kolejną funkcjonalnością, którą wdrożyliśmy, była wyszukiwarka, pozwalająca na personalizację wyników. Wygląd został zaprojektowany w odpowiedni sposób, aby spełniał wszystkie wymogi klienta i umożliwiał zastosowanie innych planowanych rozwiązań.

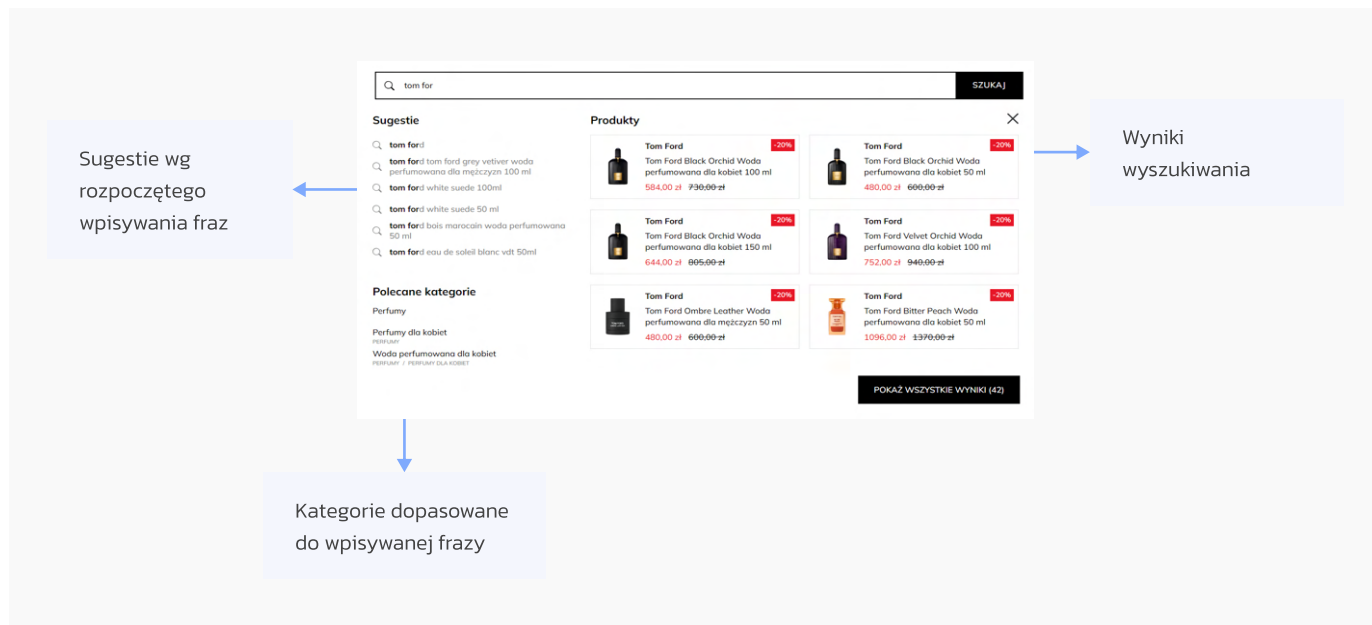
Podpowiedzi fraz najczęściej wyszukiwanych

Personalizowane propozycje, które pojawiają przed rozpoczęciem wyszukiwania

Zarządzane dynamicznie przez klienta podpowiedzi popularnych marek



Po rozpoczęciu wyszukiwania i wpisywania fraz



Wyniki



przychodu dzięki automatyzacjom e-mail



przychodu dzięki personalizacji wyników wyszukiwania (45% mobile i 55% desktop)



zwiększona wartość koszyka z produktami rekomendowanymi



całego przychodu dzięki rekomendacjom



Z Persooa pracowaliśmy nad zwiększeniem konwersji poprzez personalizację naszych komunikacji i ulepszenie doświadczenia zakupowego naszych klientów. Ich zaangażowanie w projekt, wiedza branżowa oraz profesjonalizm przyczyniły się do osiągnięcia satysfakcjonujących wyników. Wprowadzenie automatycznych scenariuszy e-mailowych, rekomendacji produktowych i inteligentnej wyszukiwarki na naszej platformie e-commerce Aelia Duty Free pozwoliło nam nie tylko zwiększyć przychody, ale także poprawić zaangażowanie klientów i ich ogólne doświadczenia z zakupami. Persooa okazała się nie tylko partnerem biznesowym, ale również inspirującym doradcą, który skutecznie wspierał naszą strategię rozwoju.

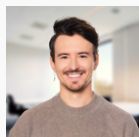
Anna Figurska-Legodzińska

Starszy specjalista ds. treści e-commerce

Podsumowanie współpracy

Współpraca z e-commerce oferującym produkty marek luksusowych zawsze jest wyzwaniem. Naszą misją było nie tylko zwiększenie przychodów, ale także poprawa lojalności, zaangażowania klientów i ich doświadczeń ze sklepem. Zastosowanie ramek rekomendacji, automatycznych scenariuszy e-mail i inteligentnej wyszukiwarki było świetnym rozwiązaniem, które przyniosło pożądane efekty.

Na swoim koncie mamy liczne wdrożenia w sklepach internetowych, także sprzedających luksusowy asortyment. Dzięki temu od razu wiedzieliśmy, jakie rozwiązania będą najskuteczniejsze i przyniosą oczekiwaną poprawę zysków dla Lagardère Travel Retail. Dzięki wdrożonym scenariuszom zakupy na www.aelia.pl stały się przyjemnością.



Remigiusz Wojtczak

Chief Sales Officer