

Studiu de caz - www.edhd.ro

Premisa:

Direct Home Delivery este o casa de comenzi care si-a dorit extinderea in online a businessului prin intermediul site-ului www.edhd.ro, oferind clientilor sai posibilitatea de a comanda produse alimentare si nealimentare nu numai prin telefon, cat si online.

Direct Home Delivery (DHD) si-a inceput activitatea pe piata locala in luna iulie 2008, dorind sa ofere clientilor sai un stil de viata modern, elegant si eficient, fara timp pierdut in trafic sau la cozile din supermarketuri.

DHD viza sa transforme rutina saptamanala sau lunara a cumparaturilor intr-o experienta placuta – comoda, cu livrare acasa sau la birou, servicii excelente si preturi de supermarket. www.edhd.ro se adreseaza acelor utilizatori de internet care dispun de timp limitat, doresc sa cumpere confortabil si relaxat de acasa, rapid si sa-si administreze eficient bugetele lunare.

Provocarea:

La momentul inceperii campaniei, Direct Home Delivery oferea un serviciu nou pe piata din Romania. Cu toate ca existau si alte supermarketuri online, niciunul dintre acestea nu oferea servicii care sa includa si liste de cumparaturi. Mai mult, www.edhd.ro a oferit valoare adaugata clientilor sai dandu-le posibilitatea de a cumpara ingredientele rețetelor lor preferate direct de pe site. Compania nu beneficia inca de o prezenta online (website).

Site-ul www.edhd.ro dorea sa isi construiasca o puternica reputatie online prin atragerea clientilor interesati de achizitionarea online de produse. Principala provocare era sa ofere servicii de calitate acelor utilizatori care nu dispuneau de suficient timp pentru cumparaturile din supermarket sau supermarket. Totodata, DHD urmarea sa se impuna pe piata drept un furnizor de servicii de calitate.

Fiind o companie de mici dimensiuni, Direct Home Delivery detinea un buget de publicitate bine definit, scopul final al campaniei fiind cresterea numarului de comenzi si implicit a ROI.

Despre DHD | News | Articole | Carte de bucate | Cum cumpar | Promotii | Blog

Casa de Comenzi
Direct Home Delivery
www.edhd.ro

Cauta

En cazul in care intampinati dificultati, va rugam sa ne contactati la adresa de e-mail clienti.service@edhd.ro.
Un operator va va suna in cel mai scurt timp.

Cos de cumparaturi | Preluare comenzi telefonice luni - vineri: 8:00 - 19:00, livrare in 24 de ore | Autentificare

Na aveti produse in cos | Produse la comanda | Aadauga produse | Produse alimentare

Bauturi racoritoare
Bauturi alcoolice
Bacanie
Panificatie
Lactate, oua
Legume, fructe
Produse din carne
Produse din peste
Masline
Wellness
Semipreparate
Ketchup, Sosuri
Conserve
Cafea

Preluare comenzi telefonice:
08:00-19:00 Luni - Vineri

Livrare comenzi:
11:00-21:00, Luni-Sambata
Livrare in 36 h

Va recomandam

Pinot Noir Viba Romaneasca 0,7 l 8,32 Ron	Delaco cascaval Daka 400 g 14,74 Ron	French Toast Classic 600 g 3,75 Ron	Dorna Izvorul Alb apa plata 2 l 2,42 Ron

Cele mai cumparate

Reteta zilei
Muffin cu portocala
Carte de bucate

Infoline

Pentru comenzi telefonice:
031.42.04.111
031.42.04.113

Preluare comenzi telefonice:
08:00-19:00 Luni - Vineri

Livrare comenzi:
11:00-21:00, Luni-Sambata
Livrare in 24 h



Solutii:

Intr-o prima etapa, consultantii nostri au propus crearea site-ului www.edhd.ro – un magazin online care include o sectiune pentru fiecare tip de produs din oferta, precum si posibilitatea de a lasa in timpul vizitelor pe site comentarii si feedback cu privire la produse.

Pentru a creste nivelul de awareness al site-ului, am optat pentru o campanie de marketing pe motoarele de cautare care sa includa optimizarea continutului site-ului pentru motoarele de cautare (SEO) si o campanie PPC AdWords in paginile de cautare si reseaua contextuala Google.

Stabilirea obiectivelor:

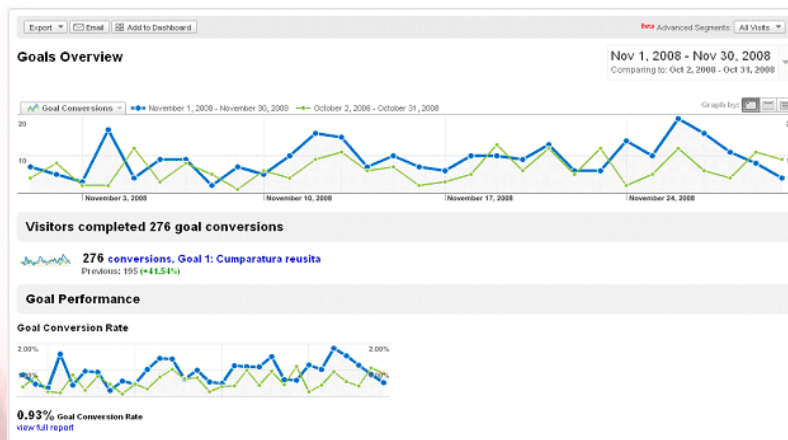
Obiectivul nostru din primele saptamani de campanie a constat in cresterea awarenessului pentru site-ul www.edhd.ro prin atragerea unui numar mai mare de vizitatori. Am avut in vedere bugetul limitat si am optat pentru cele mai eficiente directii in ceea ce priveste campaniile SEO si PPC – ce cuvinte-cheie (si nu numai) sa achizitionam si pentru care sa optimizam site-ul. Scopul final al acestora era sa crestem numarul comenzilor pe site. Dat fiind faptul ca se derulau si campanii offline (in special la TV), website-ul trebuie sa atinga prima pozitie in termeni de brand astfel incat in care telespectatorii care au vizionat spoturile TV ar fi folosit Google in locul tastarii adresei www.edhd.ro direct in bara browserului site-ul sa fie gasit pe paginile cu rezultate.

Etape si rezultate:

O etapa importanta in monitorizarea rezultatelor campaniei a constat in implementarea in paginile www.edhd.ro a codului Google Analytics. Astfel, am putut monitoriza activitatea fiecarui utilizator in site si am observat sectiunile vizionate de acestia inainte de a parasii site-ul si am efectuat modificarile necesare pentru a imbunatatii nivelul de uzabilitate.

Stabilirea obiectivelor pentru comandarea de produse ne-a ajutat sa identificam acele cuvinte-cheie care au atras cumparatori in site si sa luam deciziile potrivite in baza unor date reale. Mai mult, informatiile cu privire la etapele in care utilizatorii au terminat procesul de cumparare ne-au permis sa aducem imbunatatirile corespunzatoare, astfel incat sa pastram tot mai multi clienti in site si sa ii convingem sa realizeze cumparaturi.

La doar doua luni de la stabilirea obiectivelor in contul de Google Analytics si folosind coraspunzator datele primite, numarul conversiilor (achizițiilor online) a crescut cu 41,54% (noiembrie 2008 in raport cu octombrie 2008). Pentru a creste ROI, am implementat un modul de e-commerce si asteptam colectarea datelor pentru urmatoarele etape in procesul de optimizare.





De asemenea, am creat rapoarte personalizate pentru a putea vizualiza:

- interesul vizitatorilor din alte orase. Avand in vedere faptul ca www.edhd.ro livreaza doar in Bucuresti, am fost interesati sa vedem actiunile vizitatorilor din capitala, cate etape au fost completate de acestia. Mai mult, am folosit datele cu privire la traficul atras pentru a observa nivelul de interes al vizitatorilor din alte orase decat Bucuresti.

- ce surse au adus cel mai slab trafic din punctul de vedere al calitatii – vizitatorii care nu au fost convertiti in clienti. Analytics ne-a ajutat sa identificam cuvintele-cheie in urma carora cumparatorii au ajuns in site. Parte a activitatilor www.edhd.ro de marketing, am folosit SEO. Am fost interesati sa observam cati utilizatori au inceput procesul de cumparare din paginile Google si cati au finalizat o comanda. In plus am identificat care cuvinte cheie au inregistrat cele mai bune rezultate.

- influenta orei asupra procesului de cumparare. Pentru ca utilizatorii site-ului au un program incarcat in timpul zilei, am fost interesati sa vedem ora exacta in care acestia finalizeaza comenzile. Asa cum arata raportul, orele pranzului sunt cele mai preferate. Aceste informatii ne vor permite sa optimizam mai bine campaniile PPC urmatoare.

- ce pagini ale site-ului au performeaza cel mai bine in comenzile online. Acesta raport ne va ajuta sa identificam cele mai bune landing page-uri pentru viitoarele campanii PPC, precum si acele pagini care necesita imbunatatiri la nivel de design.

Pentru personalizarea analizelor de trafic, am creat Advanced Segments. Aceasta ne-a permis sa observam:

- vizitatorii care au comandat online
- vizitele din traficul platit in care au fost facute comenzi online
- vizitele din traficul neplatit in care au fost facute comenzi online
- cumparatorii fideli din Bucuresti

Concluzii:

Implementarea codului Google Analytics si conectarea acestuia la contul de AdWords ne-a oferit atat noua, cat si clientului, informatii valoroase cu privire la locatia vizitatorilor, valoarea bounce rate-ului (numarul vizitatorilor care vizualizeaza doar o singura pagina dupa care parasesc site-ul), cele mai populare produse si cele mai accesate pagini. Cu ajutorul filtrelor, am facilitat separarea vizitelor generate de echipa Kondiment si a DHD de cele ale clientilor reali. Totodata, am avut o privire clara, de ansamblu asupra conversiilor rezultate in urma procesului SEO si al campaniei PPC. Multumita solutiilor facilitate de AdWords si Analytics, www.edhd.ro a inregistrat o crestere consistenta a traficului si o continua crestere a vanzarilor.