

CL(19)S améliore temps de chargement et UX : +48% de conversions sur mobile !



Le contexte

Lancé en 2017, Clos19 est le premier site de distribution grand public du groupe Moët-Hennessy, qui opérait jusqu'alors exclusivement en B2B. Présent aux Etats-Unis, au Royaume-Uni et en Allemagne, Clos19 s'est d'abord construit une image de marque forte à travers la curation de contenus marketing et lifestyle autour de l'univers des spiritueux et des marques phares du groupe : Veuve Clicquot, Moët & Chandon, Hennessy, Belvedere, etc.

Le challenge

En 2020, Clos19 a souhaité accélérer son développement en renforçant son activité e-commerce. Pour ce faire, les équipes de la plateforme ont décidé d'investir dans l'expérience utilisateur pour optimiser les performances business et développer la rétention client. Le principal défi a été de repenser les parcours sur le site au profit d'une expérience plus transactionnelle obéissant aux bonnes pratiques du e-commerce et de piloter cette transition de manière fluide, itérative et agile.

La collaboration

Clos19 et Google ont collaboré dès la fin 2019 pour améliorer l'expérience client sur le site. Les équipes Google ont fourni des audits et recommandations détaillés pour améliorer la vitesse de chargement mobile et intégrer les bonnes pratiques d'UX e-commerce. Ensuite, les équipes Clos19 et Google ont réalisé un atelier de design sprint pour prioriser l'ensemble des actions à mener. Enfin, grâce à une approche en sprints, des mises en ligne toutes les deux semaines et un suivi des analytics, l'équipe Clos19 a rapidement obtenu des résultats e-commerce significatifs.

Impact sur les performances e-commerce - mi-Mai 2020
Vs. 8 semaines précédentes

+48%

Mobile E-commerce
conversion rate

-67%

Largest Contentful
Paint

“L’opportunité de collaborer avec Google pour améliorer notre expérience mobile en mettant à profit tout le potentiel du web moderne a été très bénéfique.

Cela nous a permis, non seulement de valider nos propres hypothèses en matière d’amélioration de l’expérience client, mais aussi de nous donner confiance pour investir les ressources nécessaires à l’amélioration de notre plateforme et de ses performances e-commerce.”

— Omar Souissi, Head of UX, Clos19, Moët Hennessy

Homepage - Avant



Homepage - Après



Proposition de valeur de la
marque clarifiée

Information plus hiérarchisée

Bouton d'action mieux mis en
valeur

Bannière plus courte pour
afficher le début du contenu
suivant et encourager le scroll

Listing Page - Avant

COMPLIMENTARY PERSONALISATION UNTIL
DECEMBER 10TH

☰ 🔍 CL(19)S 👤 🛒

GLASSWARE AND MIXOLOGY MUST-HAVES

The right glasses and accessories always enhance the sensory experiences of the most exceptional drinks.

⊙ FILTER BY ALL

ALL Relevance ▾

< 1 2 3 4 ... 7 >



MOËT & CHANDON
GOLDEN CHAMPAGNE
GLASSES



MOËT & CHANDON
CHAMPAGNE BOTTLE
STOPPER

Listing Page - Après

FREE Glenmorangie glasses with Glenmorangie bottle orders - min. £80 | Code: 'GMOGLASSES'. FREE Hennessy glasses with Hennessy X.O orders - min. 70cL | Code: 'HSYGLASSES'

☰ 🔍 CL(19)S 👤 🛒
LUXURY CHAMPAGNES, WINES & SPIRITS

PEERLESS WHISKIES, COGNAC AND VODKA

Defined by legacy, expertise and inimitable quality, our whisky, cognac and vodka houses embrace a trailblazing passion that has created some of the world's finest spirits.

⊙ FILTER BY ALL

Relevance ▾

< 1 2 3 4 ... 9 >

EXCLUSIVE



GLENMORANGIE
CASK 1784
Bottle - 70 cL

£650

🛒 ADD

PERSONALISABLE



GLENMORANGIE
THE ORIGINAL
Bottle - 70 cL

£36

🛒 ADD

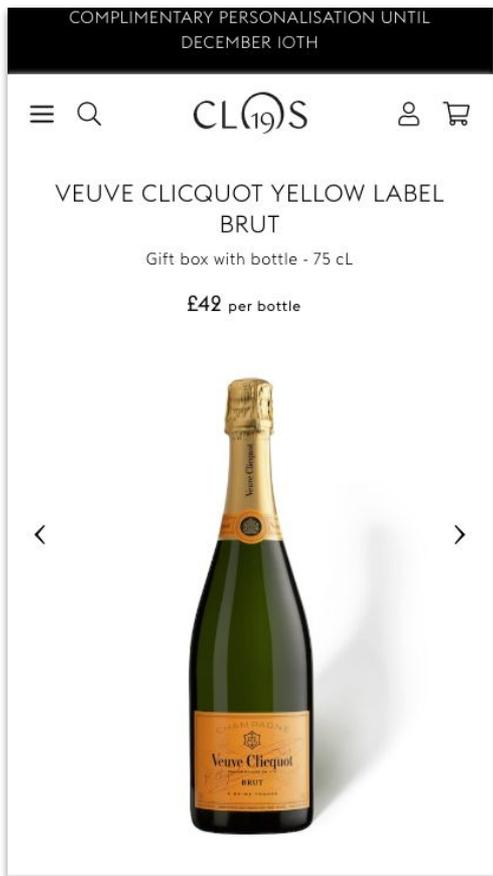
Meilleure hiérarchie
d'information et unification des
tailles de polices

Re-positionnement du bouton
de tri

Ajout de labels produits pour
encourager le clic/tap

Ajout du prix et du CTA d'ajout
au panier dans la liste

Product Page - Avant



Product Page - Après



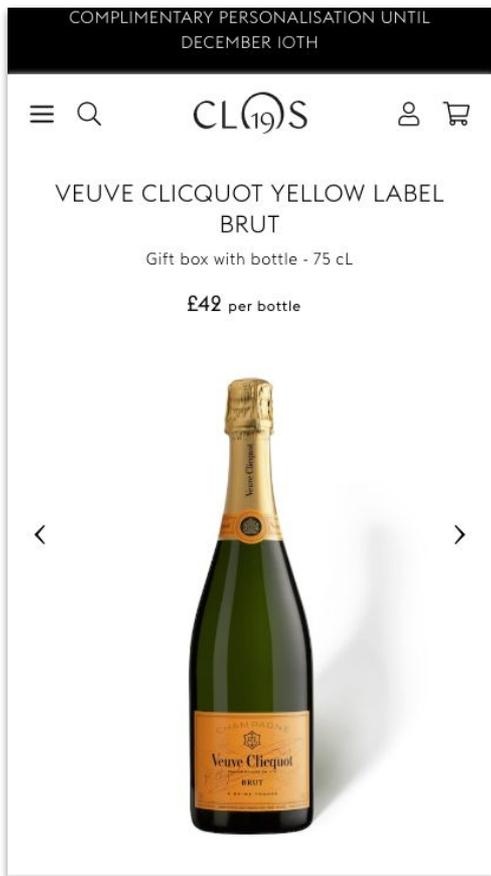
Standardisation des tailles d'images produits pour tout le catalogue

Carrousel plus visible, prix et bouton d'ajout au panier au dessus de la ligne de flottaison

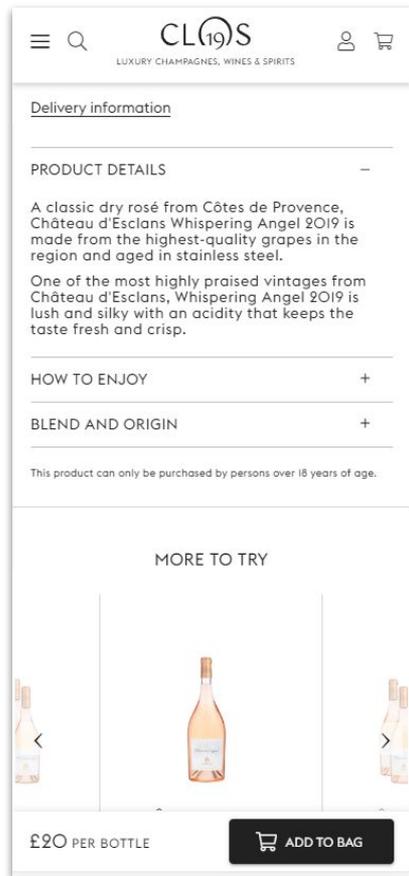
Standardisation des tailles de police sur la page

Preview des contenus suivants sur la page pour encourager le scroll

Product Page - Avant



Product Page - Après



Nouveau footer sticky en bas d'écran contenant prix et bouton d'ajout au panier, à l'affichage dynamique au scroll

£38 PER BOTTLE

✓ Added to your bag