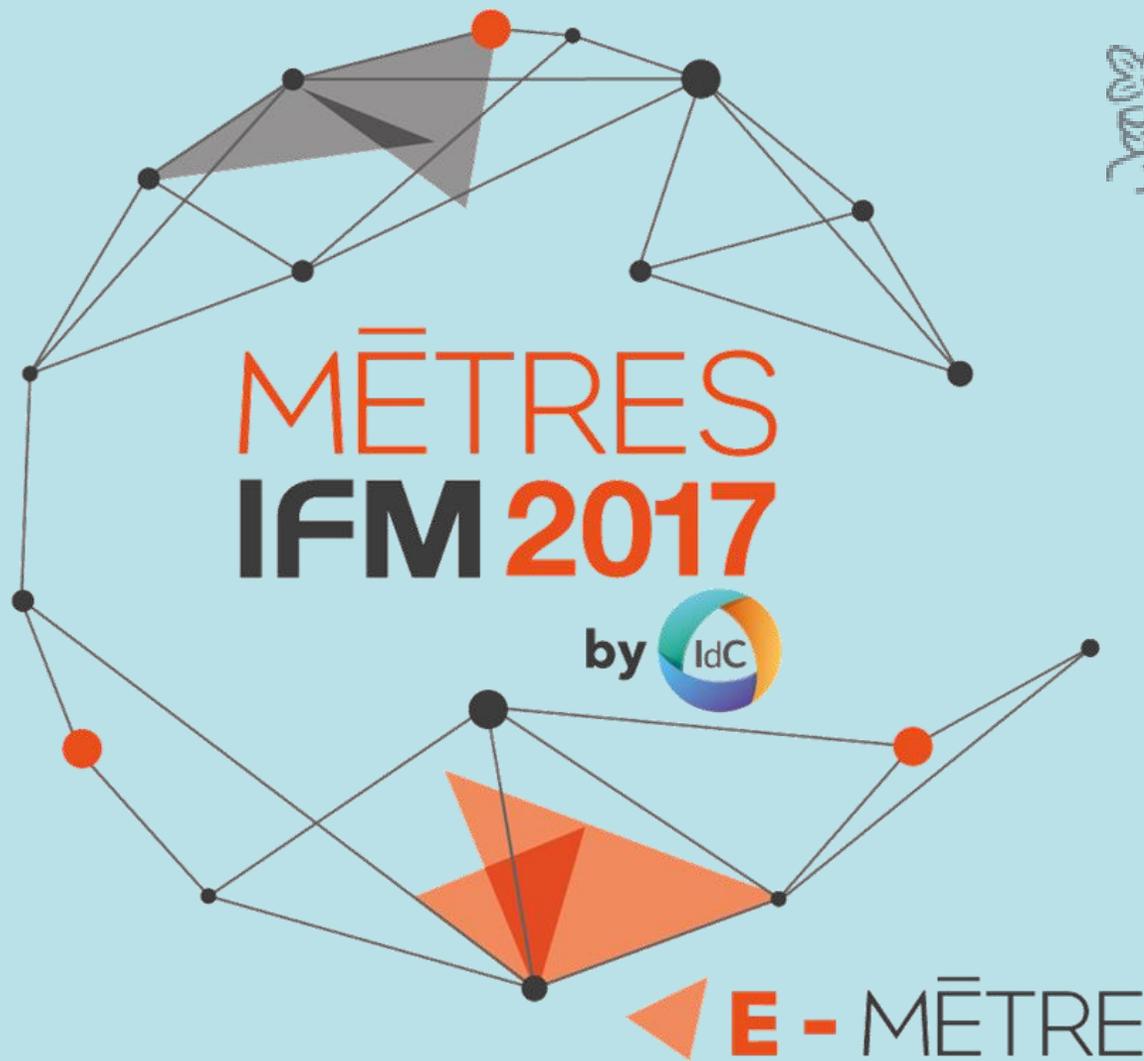


Auchan
drive.fr



clustaar.



a3distrib
GROUPE NIELSEN





COMMENT

SIMPLIFIER

LES

COURSES

GRÂCE

AU

SEARCH

?

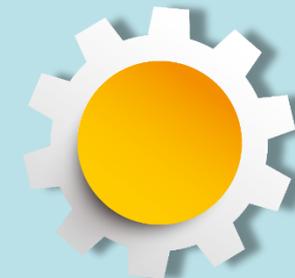
Auchan Drive



Optimisation du moteur de recherche

OK

Bonjour à tous !



Stéphane Vandenwhege
Direction Marketing & Offre



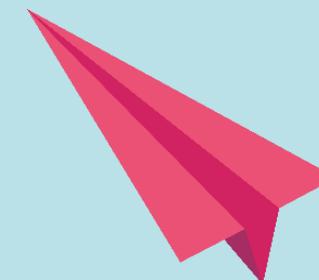
Thierry Coquet
eCommerce corporate



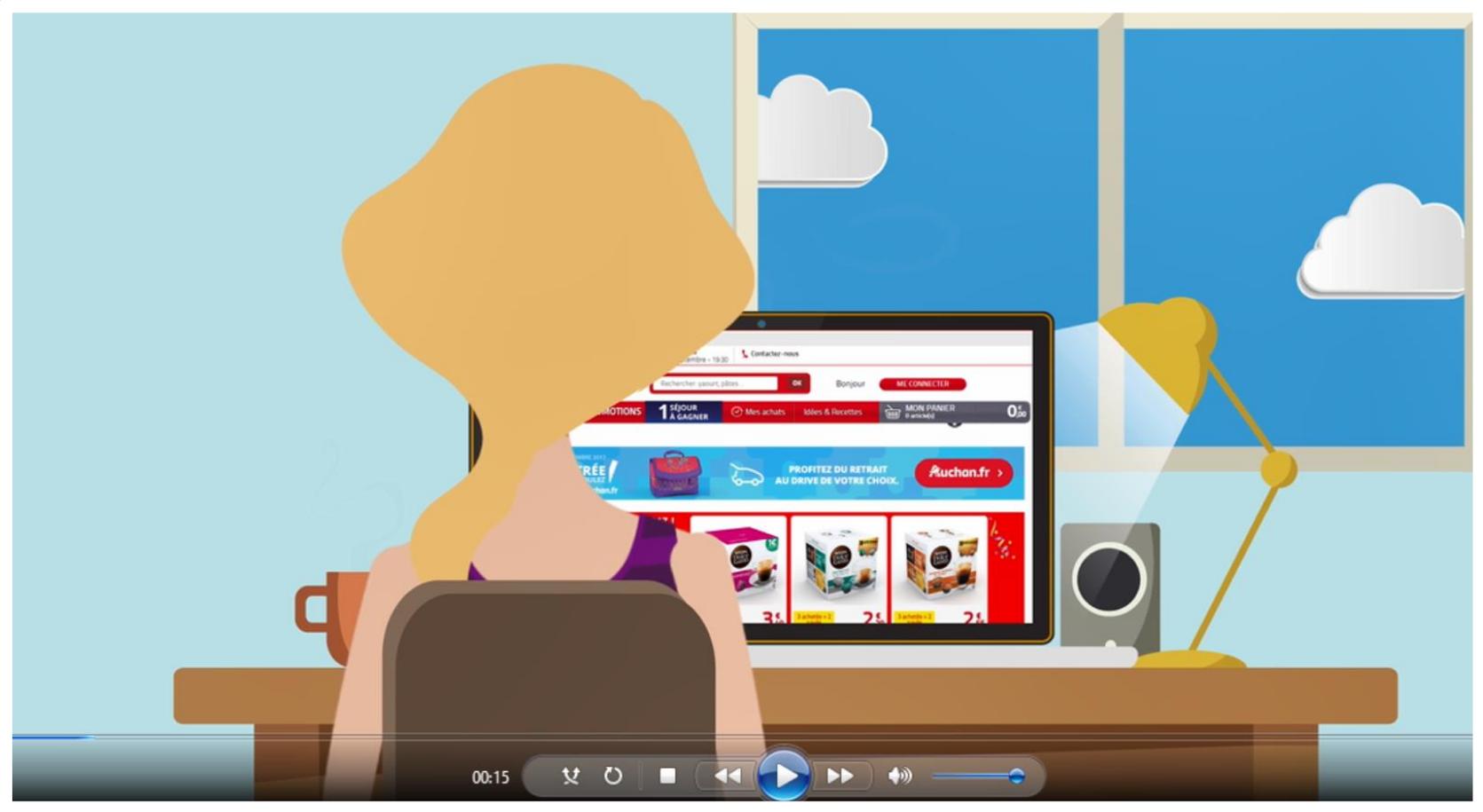
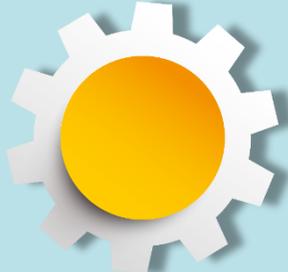
Timothée Meuret
Chargé de communication

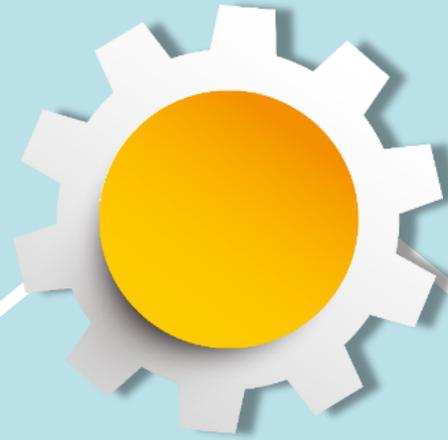


Timothée Meuret
timothee@clustaar.com
Tel : 06 38 68 57 11

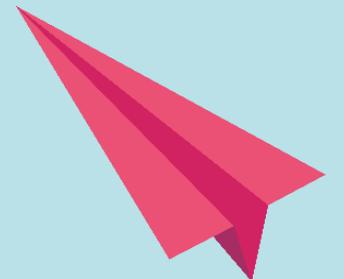


La démarche Search en 3'





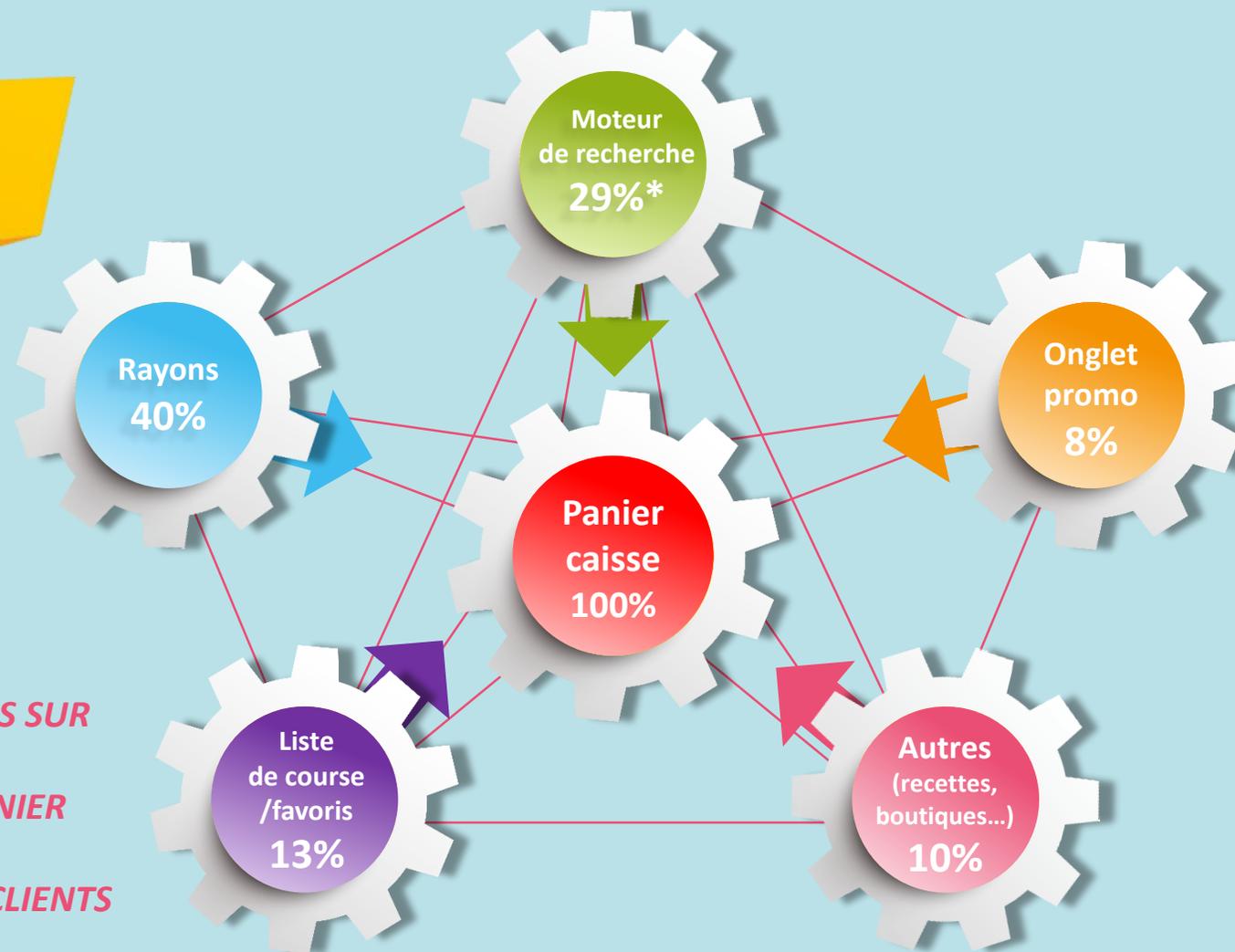
**NAISSANCE
DU PROJET SEARCH**



En drive, il y a autant de parcours que de clients

29 % des ventes viennent du moteur de recherche

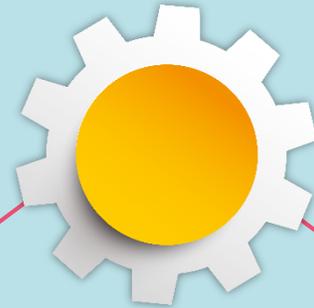
Parcours client DRIVE



- **DES POINTS D'ENTRÉE MULTIPLES SUR LE SITE**
- **LES PRODUITS VONT VERS LE PANIER**
- **LA CAISSE EST PERMANENTE**
- **AUTANT DE PARCOURS QUE DE CLIENTS**

* Source : Auchan drive, sur 100€ dans le panier 29€ proviennent du moteur de recherche

La solution pour optimiser le moteur ?

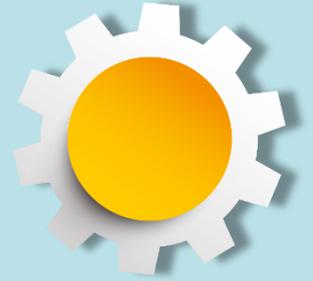


NESTLÉ & AUCHAN
INNOVENT

*Création d'une méthodologie SEO
(Search Engine Optimization),
basée sur l'étude approfondie des Mots-Clés*

SEARCH

Partenariat Search



Céréales



Boissons
chaudes



Charcuterie
Traiteur



Nutrition
Infantile



Chocolat



Eaux



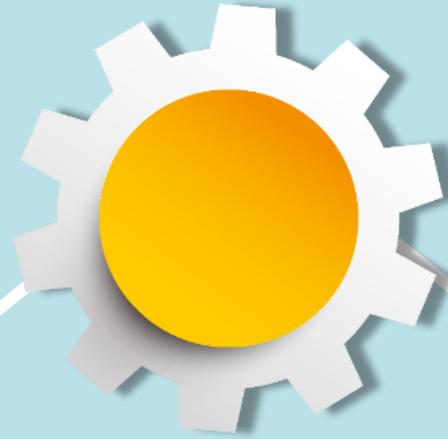
Culinaire



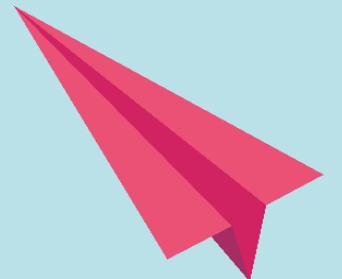
Surgelés



Animalerie



**DÉMARCHE SEARCH
ET ACTIONS MISES EN
PLACE**



La démarche SEARCH en 6 étapes

Sept 2016

COMPRENDRE

Nov-Déc 2016

ANALYSER



Mai-Août 2017

ÉVALUER

Fév-Mars 2017

OPTIMISER

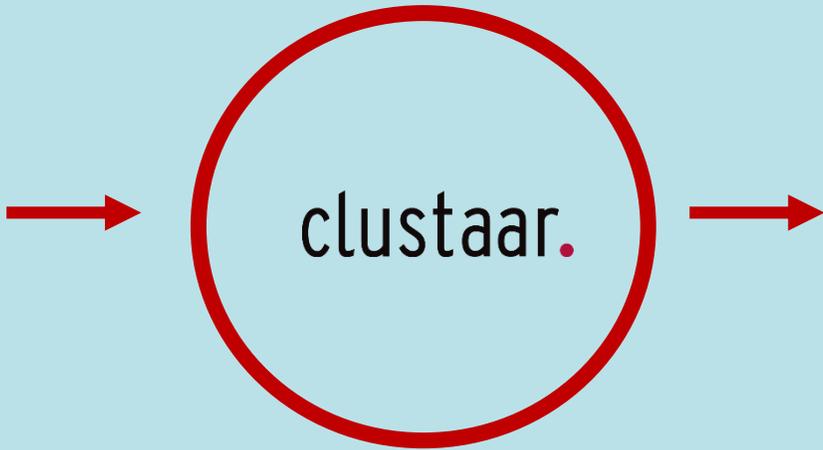
*MC = mot-clé

ANALYSER : Identifier les mots-clés par catégorie

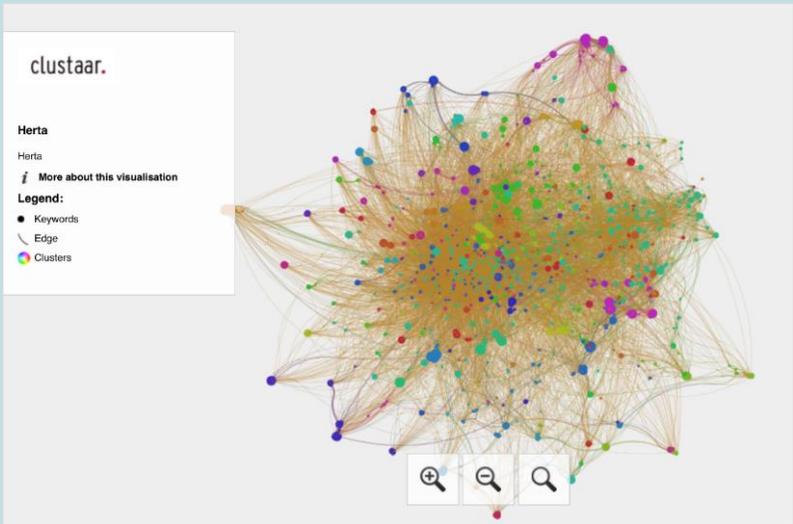
la méthodologie Clustaar

1,1 millions de mots-clés

Keyword_Original	Volume_auchan
café dosettes	50795
café moulu	24337
café soluble	18321
café capsules	4578
cafe grain	1898
café bio	2761
café décaféiné	2497
café stick	1521
café l'or	1206
café viennois	991
capsule	1366
café au lait	1184
café poudre	367
café or doux	738
cafe espresso	312
café or	333
café doux	396



63 000 mots-clés, 5 800 clusters



DONNÉES

- Requêtes
- Volumes
- Indicateurs de performance
- Données métier

APPORT DE DONNÉES EXTERNES + ALGORITHMES DE MACHINE LEARNING

- Environnement moteurs de recherche
- Signaux sociaux et autres signaux web
- Algorithmes de classification et de clustering

DES DONNÉES CLASSIFIÉES SELON PLUSIEURS AXES ET FACETTES

- Distances mathématiques
- Distances sémantiques
- Distances thématiques (type d'intention)
- Dictionnaires (marques, facettes)

La démarche SEARCH en 6 étapes

Sept 2016

COMPRENDRE

Nov-Déc 2016

ANALYSER



Mai-Août 2017

ÉVALUER

Fév-Mars 2017

OPTIMISER

*MC = mot-clé

OPTIMISER : Faire des recommandations



Les axes d'optimisation du moteur



Quantité de résultats

REQUÊTES SANS SUITE

le moteur ne renvoie aucun résultat même s'il n'y a pas de fautes d'orthographe dans la recherche

FAUTES DE FRAPPE

le moteur ne sait pas gérer des orthographe différentes pour une même recherche

SYNONYMES

le moteur a du mal à repérer des expressions différentes qui veulent pourtant dire la même chose pour le client



250
Optimisations
Mises en place



Qualité des résultats

PERTINENCE DES RÉSULTATS

le moteur affiche des résultats qui ne sont pas cohérents avec la requête (on parle de résultats « polluants »)

COMPLÉTUDE DES RÉSULTATS

le moteur n'affiche qu'une partie des résultats attendus

ORDRE D'AFFICHAGE

l'ordre d'affichage des résultats n'est pas optimal (éclatement des offres, produits performants en bas de ranking...)

EXEMPLE : Requêtes sans suite

Le moteur ne renvoie aucun résultat même s'il n'y a pas de faute d'orthographe dans la recherche



Exemple :
977 clients Auchan drive
recherchent « cube Maggi »

AVANT OPTIMISATION DU MOTEUR

The screenshot shows the Auchan drive website interface. The search bar contains 'cube maggi'. The navigation bar includes 'TOUS LES RAYONS', 'PROMOTIONS', 'Mes achats', and 'MON PANIER' with a value of 3€40. The search results section shows 'Aucun produit correspond à votre recherche.' Below this, there are four promotional banners: 'Les produits Auchan avec vous au quotidien', 'C'EST NOUVEAU!', 'Les produits LOCAUX', and 'C'est bon c'est beau C'EST BIO!'.

«cube Maggi»
=
0 résultat

APRÈS OPTIMISATION DU MOTEUR

The screenshot shows the Auchan drive website interface after optimization. The search bar contains 'cube maggi'. The navigation bar includes 'TOUS LES RAYONS', 'PROMOTIONS', 'Mes achats', and 'MON PANIER' with a value of 0€00. The search results section shows '«cube maggi» > 8 produit(s) trouvés(s)'. A sidebar on the left allows filtering by 'SÉLECTIONNEZ UN RAYON' (Epicierie salée, Bio & Ecole, Les moins chers, Boutiques), 'BIO' (BIO, AUCHAN, JARDIN BIO, MAGGI, POUCE), and 'MARQUE'. The main results area displays four products: 'Maggi kub or bouillon sel réduit 122g' (1€16), 'Maggi kub or bouillon 128g' (1€48), 'Auchan bio bouillon cube légumes tab x8-80g' (18,50€/kg), and 'Jardin Bio bouillon cube volaille sans huile de palme x10' (2€53).

«cube Maggi»
=
8 résultats

EXEMPLE : Fautes de frappe

Le moteur ne sait pas gérer des orthographes différentes pour une même recherche



Exemple : plus de 2500 clients Auchan drive recherchent des « escaloppes de poulet »

AVANT OPTIMISATION DU MOTEUR

Auchan drive.fr

escaloppes de poulet OK

Bonjour Thierry COQUET (déconnexion)

TOUS LES RAYONS PROMOTIONS NOUVEAU Heineken 00 Mes achats Idées & Recettes MON PANIER 1 article(s) 3€40

Accueil

"escaloppes de poulet"

Aucun produit correspond à votre recherche.

Nos rayons :

- Produits Frais
- Fruits & légumes
- Le marché
- Epicerie sucrée
- Epicerie salée
- Boissons & cave
- Surgelés
- L'univers de Bébé
- Hygiène & beauté
- Entretien & maison
- Animalerie
- Loisirs

« escaloppes de poulet » = 0 résultat

APRÈS OPTIMISATION DU MOTEUR

Auchan drive.fr

escaloppes de poulet OK

Bonjour Thierry COQUET (déconnexion)

TOUS LES RAYONS PROMOTIONS NOUVEAU Heineken 00 Mes achats Idées & Recettes MON PANIER 1 article(s) 3€40

Accueil

"escaloppes de poulet" > 4 produit(s) trouvé(s)

SÉLECTIONNEZ UN RAYON :

- Le marché (2)
- Surgelés (2)

MARQUE

- LE GAULOIS (1)
- LOUE (1)
- SANS MARQUE (2)

Trier par : Pertinence

Nombre de produits affichés : 100

Fermiers de Loué 4.2 (40) Fermiers de Loué escalope de poulet blanc x2 -240g 5€

Le Gaulois 3.5 (22) Le Gaulois la belle escalope de poulet x2 -240g 3€

escalopes de poulet marinées 4.5 (19) escalopes de poulet marinées 800g 1€90

poulet escalope x2 -230g 8.25 €/kg

« escaloppes de poulet » = 4 résultats

EXEMPLE : Les synonymes

Le moteur a du mal à repérer des expressions différentes qui veulent pourtant dire la même chose pour le client. 50 anomalies ont été identifiées puis corrigées dans le moteur



Exemple :
« café deca »
et « café décaféiné »

AVANT OPTIMISATION DU MOTEUR

café deca = 1 résultat

café décaféiné = 15 résultats

APRÈS OPTIMISATION DU MOTEUR

café deca = 15 résultats

café décaféiné = 15 résultats

EXEMPLE : Pertinence des résultats

Le moteur affiche des résultats qui ne sont pas cohérents avec la requête. On parle de résultats « polluants »



Exemple :
« lait de croissance »

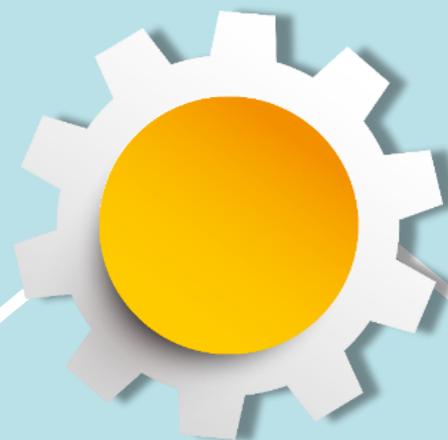
AVANT OPTIMISATION DU MOTEUR

The screenshot shows the Auchandrive.fr website interface. The search bar contains 'lait de croissance'. The results are displayed in a grid. The first row shows four items: HIPP bio bébé lait, Mustela lait de toilette pour bébé, Miva bébé Lingettes au lait de toilette, and Miva bébé lait de toilette très doux. The second row shows Blédine croissance caramel et. A red callout box with white text says: 'La majorité des produits ne sont pas des laits de croissance pour bébé'.

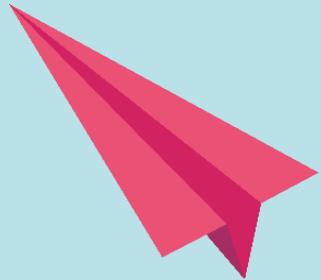
APRÈS OPTIMISATION DU MOTEUR

The screenshot shows the Auchandrive.fr website interface after optimization. The search bar contains 'lait de croissance'. The results are displayed in a grid. The first row shows four items: Milumel croissance lemliel lait infantile poudre 900g, HIPP bio bébé lait croissance en poudre 900g de 12mois à 3ans, Babybio lait de croissance en poudre dès 10 mois - 900g, and Guigoz 3 lait croissance 10 à 36 mois 6x1l. A green callout box with white text says: 'Le moteur affiche correctement les laits de croissance pour bébé'.

Le moteur affiche correctement les laits de croissance pour bébé



LES RESULTATS



EVALUER : Mesurer les impacts Tous les indicateurs de performance progressent



Les clients restent davantage sur le site



-10 %
de sortie après une recherche

% de clients qui sortent du site après avoir effectué une recherche. Plus l'indicateur est bas, plus le moteur est performant

Les clients trouvent plus facilement ce qu'ils recherchent



+28,4 %
de précision des recherches

% de recherches (par le client) qui ne nécessitent pas d'autres recherches. Plus le chiffre est élevé, plus le moteur est performant et précis

EVALUER : Mesurer les impacts Tous les indicateurs de performance progressent



Les clients trouvent plus vite ce qu'ils recherchent



-21 %

de pages vues par recherche

Nombre de pages consultées par le client après une recherche. Plus le chiffre est bas, plus la recherche est précise

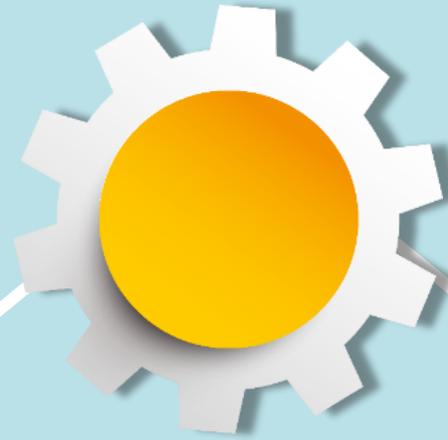
Les clients transforment davantage leurs recherches en achat



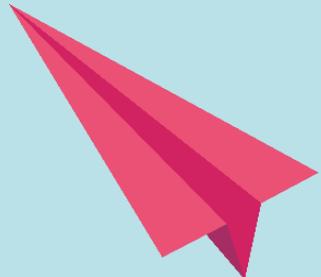
+1,7%

du taux de transformation des visites avec utilisation du moteur de recherche

C'est le % de sessions qui ont engendré une transaction (donc validation de commande)



**AUTRES CHAMPS
D'APPLICATION**

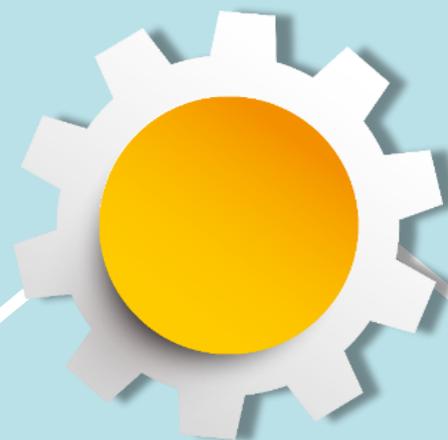


Autres champs d'application



eMerchandising

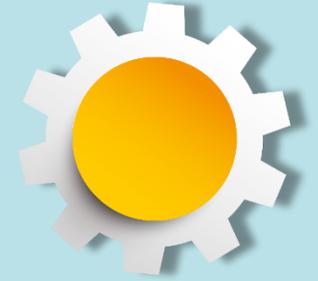
Optimisation
eContent



LES CLÉS DU SUCCÈS



Les clés du succès



METTRE LE CLIENT AU CENTRE



PARTAGER LES DATAS, LES COMPÉTENCES



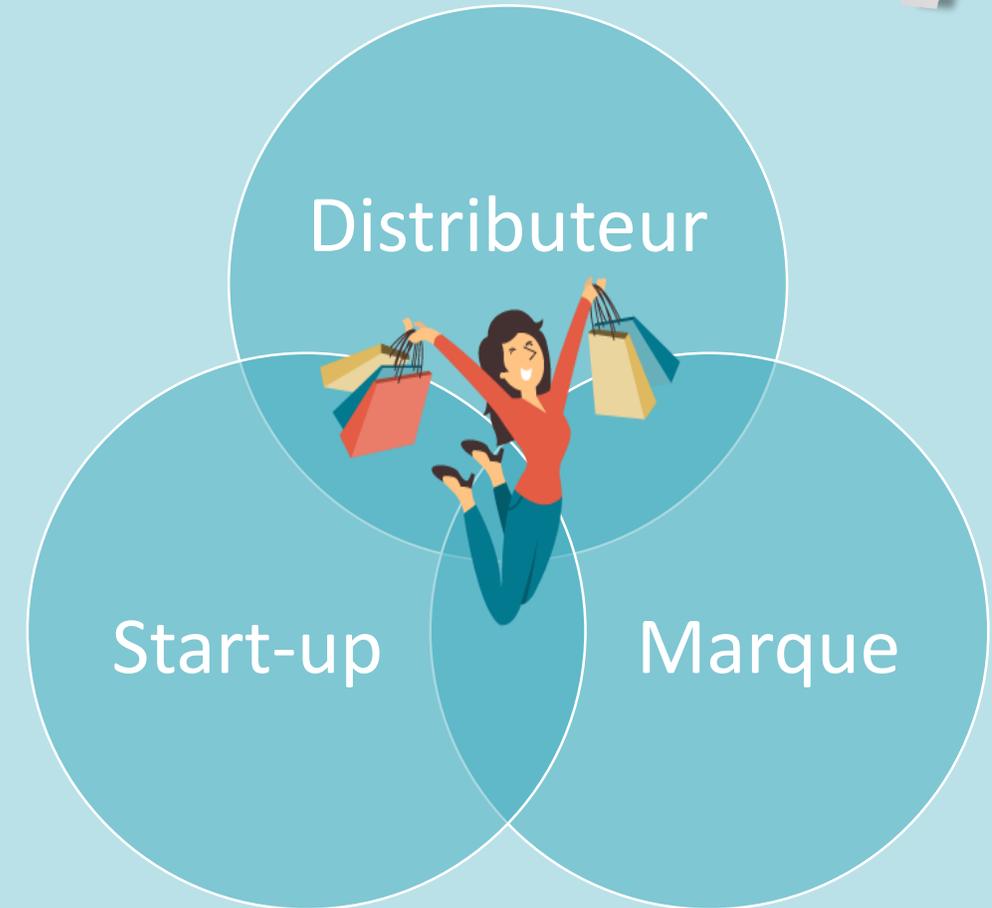
PENSER CATÉGORIE

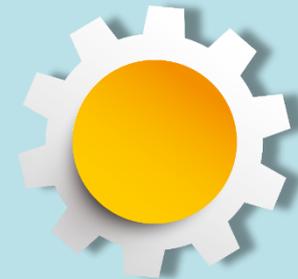


SE FAIRE CONFIANCE



FAIRE PREUVE DE TRANSPARENCE





Questions

 **Auchan drive.fr**

Stéphane Vandenweghe
svandenweghe@auchan.fr
Tel : 06 25 88 16 93



Thierry Coquet
thierry.coquet@fr.nestle.com
Tel : 06 82 55 62 69

clustaar.

Timothée Meuret
timothee@clustaar.com
Tel : 06 38 68 57 11





Merci

