

Como a Topps Tiles aumentou as conversões de amostras em 3,7x com o Roomvo

O desafio

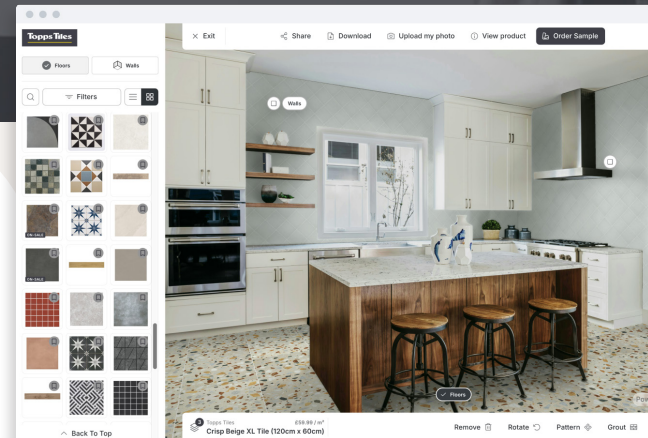
A Topps Tiles queria melhorar a experiência de compra online e na loja para impulsionar o envolvimento e as conversões de amostras.

Embora o retalhista tivesse desenvolvido uma solução proprietária de visualização de espaços, esta estava limitada à apresentação de produtos em fotografias de stock. A Topps Tiles precisava de uma solução de visualização que pudesse mostrar aos compradores como os produtos ficariam nas suas próprias casas e dar-lhes confiança para comprar.

«Los azulejos son una compra meditada, y el aspecto y el tacto son realmente importantes», afirma Leah Collings, Directora de Experiencia Digital de Topps Group. «Por eso es crucial para nosotros mostrar cómo quedarán nuestros productos en la vida real, especialmente online, como parte de una marca omnicanal».

Los clientes suelen investigar los productos en línea antes de visitar una sala de exposición para ver las baldosas en persona. Para acelerar el proceso de compra, Topps Tiles trató de fomentar los pedidos de muestras en línea, con el objetivo de combinar las muestras físicas con la visualización de la habitación para ofrecer experiencias de compra inmersivas en el hogar.

«A menudo, los clientes quieren ver el producto en persona antes de comprarlo, por lo que hemos fomentado los pedidos de muestras en línea», explica Collings. «Queríamos que los compradores pudieran estar en su cocina con una muestra de azulejos en una mano y su teléfono en la otra, visualizando cómo quedarían nuestros productos en sus casas.»



Topps Tiles

Sobre a Topps Tiles

A Topps Tiles é o maior especialista em azulejos do Reino Unido, com mais de 300 lojas e 1.500 especialistas. Nos últimos 60 anos, a Topps Tiles tem proporcionado experiências de compra inspiradoras com um serviço de apoio ao cliente inigualável, juntamente com gamas de produtos inovadores e uma conveniência excepcional. O retalhista trabalha com os melhores fabricantes de azulejos do mundo para criar e adquirir azulejos novos, inovadores e de alta qualidade, utilizando a tecnologia mais recente.

Setor: Retalhista de azulejos

Produtos: Azulejos e pavimentos

Dimensão da empresa: Empresa (mais de 5.000 empregados)

Fundada: 1936

Sede: Enderby, Reino Unido

Produtos Roomvo: Visualizer (lançamento em janeiro de 2021)

3.7x

Conversões de amostras

(janeiro a junho de 2024)

3.3M+

Visualizações de produtos

(janeiro a dezembro de 2023)

«Roomvo nos ha ayudado a aumentar las conversiones de muestras. Cuando los clientes visualizan nuestros productos en sus casas, se sienten más seguros y, por lo tanto, es más probable que compren».

Leah Collings

Directora de Experiencia Digital, Topps Group

La solución

Topps Tiles se asoció con Roomvo en enero de 2021 para mejorar la experiencia de compra online.

Después de evaluar varias plataformas de visualización de habitaciones, Topps Tiles quedó impresionado por la calidad de la experiencia de visualización de Roomvo y su compromiso con la innovación continua.

En tan sólo unas semanas, Roomvo entró en funcionamiento en el sitio web de Topps Tiles, permitiendo a los clientes ver más de 1.000 productos en sus propios hogares, incluyendo azulejos para paredes, suelos y exteriores, LVT, laminados y suelos de madera. La plataforma mantiene a los clientes en el sitio de Topps Tiles durante toda la experiencia de visualización, donde pueden visualizar varias superficies simultáneamente, ajustar los patrones de las baldosas, girar la orientación, cambiar el color y el grosor de la lechada y comparar los productos uno al lado del otro.

Para maximizar el uso, Topps Tiles integró múltiples puntos de entrada al visualizador en su sitio web, incluido el catálogo de productos, el centro de recursos y las páginas de detalles de productos individuales (PDP). Además, los vendedores han recibido formación para utilizar Roomvo en las tiendas, y los compradores pueden acceder al visualizador en los ordenadores de la zona de asesoramiento de diseño de las salas de exposición de todo el Reino Unido.

Ao contrário da anterior solução de expositores, a plataforma de análise de dados da Roomvo dá à Topps Tiles acesso a dados de intenção de compra, permitindo ao retalhista acompanhar o desempenho dos expositores, identificar tendências de consumo e resolver problemas de merchandising e marketing.

«Se os compradores estiverem a visualizar muito um dos nossos produtos, mas não for algo que normalmente veríamos como um sucesso de vendas, podemos ver o que podemos fazer para aumentar as vendas», explica Collings. «Por exemplo, podemos ver se precisamos de atualizar as imagens do produto ou se há algo mais que possamos melhorar na página do produto.»



300K+

Sessões de
compras no site

10 minutos

Tempo médio nas
sessões de compras

10

Vista de produtos
por sessão

(janeiro a dezembro de 2023)

Os resultados

A Roomvo permite à Topps Tiles aumentar as conversões de amostras por um fator de 3,7 quando os consumidores utilizam o visualizador de salas.

«A Roomvo aumentou definitivamente as conversões de amostras para nós», afirmou Collings. “Quando os clientes visualizam os nossos produtos nas suas casas, sentem-se mais confiantes e, por conseguinte, mais propensos a comprar.»

Os clientes também são mais propensos a interagir com os produtos Topps Tiles online do que com a solução de visualização anterior. Em 2023, os clientes visualizaram mais de 3,3 milhões de produtos em mais de 300.000 sessões de visualização, visualizando uma média de 10 produtos em 10 minutos por sessão.

Com a capacidade de ligar diretamente às páginas de encomendas de amostras a partir do visualizador, a Roomvo ajudou a Topps Tiles a atingir o seu objetivo de aumentar as encomendas de amostras online. O retalhista continua a desenvolver o seu sucesso, alcançando um aumento de 80,4% mês a mês nas encomendas de amostras online com origem no visualizador do Roomvo entre abril e junho de 2024.

A Roomvo também melhorou a experiência de compra na loja, fornecendo aos colaboradores do retalho uma ferramenta poderosa para fechar vendas no local.

«A Roomvo ajuda a dar vida aos nossos produtos para os clientes, tanto online como na loja», afirmou Collings. “Adoramos o facto de estarem continuamente a ser adicionadas novas funcionalidades e melhorias para melhorar a experiência de compra. É uma plataforma em constante evolução.»

«O Roomvo ajuda os nossos produtos a ganhar vida para os consumidores, tanto online como nas lojas. Adoramos o facto de estarem continuamente a ser adicionadas novas funcionalidades e melhorias para melhorar a experiência de compra. É uma plataforma em constante evolução.»

Leah Collings

Diretora de experiência digital, Topps Group



roomvo

A Roomvo cria a experiência de compra sem atritos que os clientes desejam, tanto online como na loja. A nossa plataforma de visualização espacial de última geração permite que os clientes visualizem os seus produtos nas suas próprias casas, criando uma experiência de compra realista e altamente imersiva que leva os compradores da inspiração à compra.