

# Cómo Topps Tiles multiplicó por 3,7 las conversiones de muestras gracias a Roomvo

## El reto

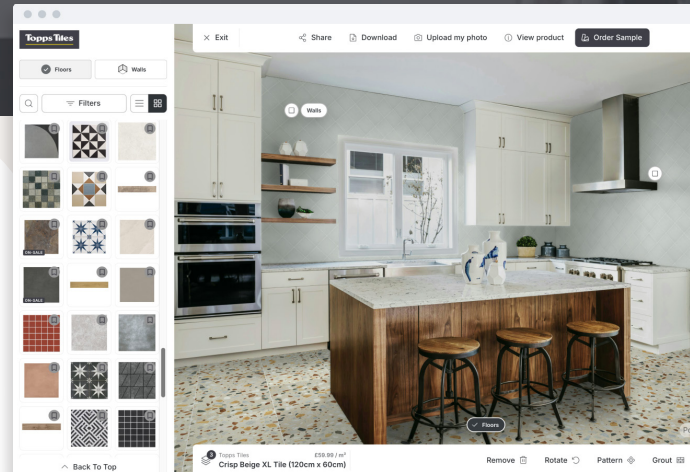
Topps Tiles quería mejorar la experiencia de compra online y en tienda para impulsar el compromiso y las conversiones de muestras.

Aunque el minorista había desarrollado una solución propia de visualización de espacios, se limitaba a mostrar los productos en fotos de stock. Topps Tiles necesitaba una solución de visualización que pudiera mostrar a los compradores cómo quedarían los productos en sus propios hogares y darles confianza 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

### Acerca de Topps Tiles

Topps Tiles es el especialista en azulejos líder en el Reino Unido, con más de 300 tiendas y 1.500 expertos especializados. Durante los últimos 60 años, Topps Tiles ha proporcionado experiencias de compra inspiradoras con un servicio al cliente inigualable, junto con gamas de productos innovadores y una comodidad excepcional. El minorista trabaja con los mejores fabricantes de azulejos del mundo para crear y abastecerse de azulejos nuevos, innovadores y de alta calidad utilizando la tecnología más avanzada.

**Sector:** Minorista de azulejos

**Productos:** Azulejos y pavimentos

**Tamaño de la empresa:** Empresa (más de 5.000 empleados)

**Fundada:** 1936

**Sede central:** Enderby, Reino Unido

**Productos Roomvo:** Visualizer (Lanzamiento en enero de 2021)

# 3.7x

Conversiones de muestras

(De enero a junio de 2024)

# 3.3M+

Vistas de productos

(De enero a diciembre de 2023)

«Roomvo nos ha ayudado a aumentar las conversiones de muestras», afirma Collings. «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.

A diferencia de la solución de visualización anterior, la plataforma de análisis de datos de Roomvo ofrece a Topps Tiles acceso a los datos de intención de compra, lo que permite al minorista realizar un seguimiento del rendimiento del visualizador, identificar tendencias de consumo y solucionar problemas de comercialización y marketing.

«Si los compradores visualizan mucho uno de nuestros productos, pero no es algo que normalmente veríamos como un éxito de ventas, podemos estudiar qué podemos hacer para aumentar las ventas», explica Collings. «Por ejemplo, podemos ver si necesitamos actualizar las imágenes del producto o si hay algo más que podamos mejorar en la página del producto».



# 300K+

Sesiones de compras  
en el sitio web

# 10 minutos

Tiempo medio en  
sesiones de compras

# 10

Vistas de productos  
por sesión

(De enero a diciembre de 2023)



## Los resultados

Roomvo permite a Topps Tiles multiplicar por 3,7 las conversiones de muestras cuando los consumidores utilizan el visualizador de habitaciones.

«Roomvo ha aumentado definitivamente las conversiones de muestras para nosotros», dijo Collings. «Cuando los clientes visualizan nuestros productos en sus hogares, se sienten más seguros y, por lo tanto, es más probable que compren».

Los clientes también son más propensos a comprometerse con los productos de Topps Tiles en línea que con la solución de visualización anterior. En 2023, los clientes visualizaron más de 3,3 millones de productos en más de 300.000 sesiones de visualización, viendo una media de 10 productos en 10 minutos por sesión.

Con la posibilidad de enlazar directamente a páginas de pedidos de muestras desde el visualizador, Roomvo ha ayudado a Topps Tiles a alcanzar su objetivo de aumentar los pedidos de muestras en línea. El minorista sigue consolidando su éxito, logrando un aumento intermensual del 80,4% en los pedidos de muestras en línea originados en el visualizador de Roomvo entre abril y junio de 2024.

Roomvo también ha mejorado la experiencia de compra en la tienda, proporcionando a los asociados de ventas minoristas una poderosa herramienta para cerrar ventas en el acto.

«Roomvo ayuda a dar vida a nuestros productos para los clientes, tanto en línea como en la tienda», dijo Collings. «Nos encanta que se añadan continuamente nuevas funciones y mejoras para mejorar la experiencia de compra. Es una plataforma en constante evolución».

«Roomvo ayuda a que nuestros productos cobren vida para los consumidores, tanto en línea como en las tiendas. Nos encanta que se añadan continuamente nuevas funciones y mejoras para mejorar la experiencia de compra. Es una plataforma en constante evolución».

**Leah Collings**

Directora de Experiencia Digital, Topps Group



**roomvo**

Roomvo crea la experiencia de compra sin fricciones que los clientes anhelan, tanto en línea como en la tienda. Nuestra vanguardista plataforma de visualización de espacios permite a los clientes previsualizar tus productos en sus propios hogares, creando una experiencia de compra realista y muy envolvente que lleva a los compradores de la inspiración a la compra rápidamente.