

Speedway Motors optimerer deres websitesøgemaskine med GSA for e-Commerce



Overblik

Det ønskede de at gøre

- Implementere en e-handels-søgefunktion med facetteret søgning, som kunne håndtere de nye datametatags, som de knyttede til produkterne
- Forbedre den overordnede søgeydelse på websitet, og især resultaternes hastighed
- Reducere den nødvendige administrationstid for løsningen

Det gjorde de

- Kørte en A/B-test mellem den eksisterende løsning og Google Search Appliance for e-Commerce ved at måle på specifikke parametre

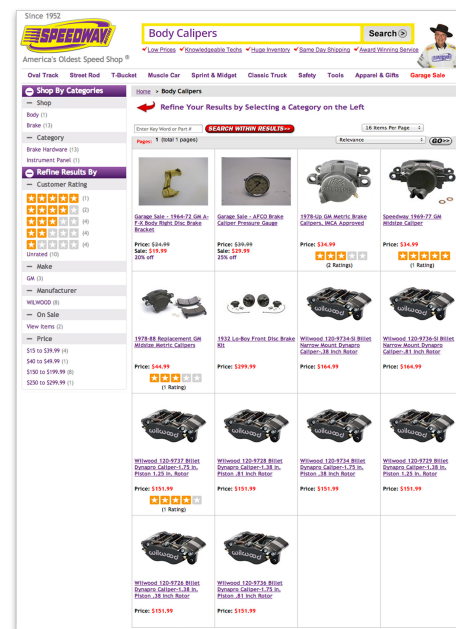
Det opnåede de

- 45 % stigning i omsætningsfrekvensen
- 116 % stigning i omsætning som resultat af søgning
- Søgeresultater leveret på under 500 millisekunder sammenlignet med 4 sekunder for den tidligere løsning
- Reducerede administrationstiden fra op til 10 timer til 10 minutter pr. uge

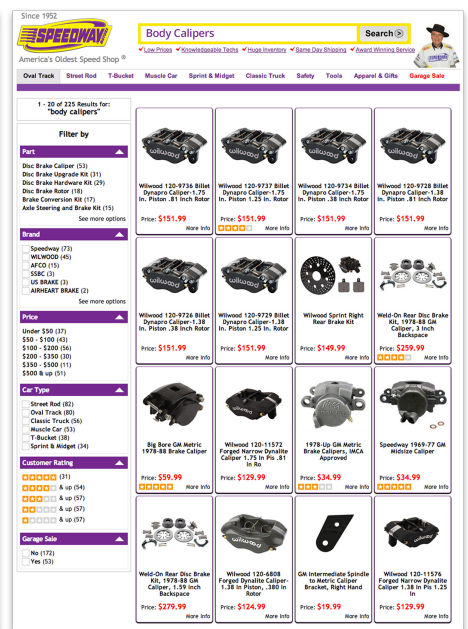
Virksomhed

Speedway Motors blev grundlagt i 1952 af "Speedy" Bill Smith, som selv var racerfører og "street rodder", og er vokset fra en enkeltmandsvirksomhed til nu at være verdens største producent, distributør og forhandler af produkter til specialbyggede biler og racerbiler. Speedway leverer tusindvis af ordrer hver uge fra deres 45.000 kvadratmeter avancerede distributionsanlæg, og deres onlinebutik har over 500.000 unikke besøgende hver måned.

Tidligere søgeløsning



GSA for e-Commerce



Google Search Appliance giver mere relevante søgeresultater og mere robust dynamisk navigation end den tidligere søgeløsning hos Speedway Motors.

Udfordring

I seks år tøffede Speedway Motors af sted med Mercados e-handelssøgesystem og e-handelspakke (nu Adobe® Search&Promote). De havde oprindeligt brugt ca. seks måneder på at implementere løsningen, og med årene havde de fået konfigureret den til at yde tilstrækkeligt ved manuelt at justere synonymer, afgrænsning og andre søgeattributter.

"En stor del af tiden følte vi, at vi kæmpede mod Mercados system for at få det til at gøre, hvad vi ville have det til", siger Chris Chance, Director of IT hos Speedway Motors. "Så ofte måtte vi bygge midlertidige løsninger, fordi det ikke leverede særligt relevante resultater for visse søgeudtryk. Selv efter seks år bruger vi stadig 5 til 10 timer hver uge på at optimere resultatsættene eller ændre forretningsregler, teste nye regler osv."

Om Google Search Appliance

Google Search Appliance (GSA) for e-Commerce gør det muligt at udnytte den søgeoplevelse, som millioner af internetbrugere over hele verden kender, til dit e-handelswebsite og således gøre søgningen efter jeres produkter nemmere, mere intuitiv og med tilpasningsmuligheder. GSA for e-Commerce giver en relevans af høj kvalitet uden yderligere konfiguration, som bliver forbedret, fordi adfærden for brugerne på dit website tages i betragtning.

Få flere oplysninger på:

www.google.com/enterprise/search

Kontakt: GSACommerceSales@google.com

Det mest pinlige for en virksomhed, som sælger produkter, der er designet til fart, var, at resultaterne blev leveret ulideligt langsomt – på op til fire sekunder – uanset hvad de gjorde.

Speedway Motors var "noget betænkelige" ved at ændre deres websitesøgeløsning på grund af al den tid, de havde brug på at implementere Mercado. Men et tiltag for at rydde op i dataene for at forbedre den facetterede søgning, fik dem i sidste ende til at vinke med det gule advarselsflag. Mercado kunne ganske enkelt ikke håndtere opgaven.

"Det blev stadigt tydeligere, at vores konkurrenter brugte mere sofistikerede søgeløsninger, og vi blev ved med at opleve situationer, hvor de ændringer, vi ønskede at foretage med relation til søgeresultater eller landingssider med produktpræsentationer, ganske enkelt ikke kunne løses med Mercado", fortæller Chris Chance.

Det var blevet tid til at skifte gear.

"Ikke nok med at kunderne kan finde deres reservedele hurtigere, de får også de tekniske artikler og manualer, de skal bruge til deres "hot rod"-projekter. Det er en ganske drastisk forbedring i service og brugeroplevelse, som vi der kan give vores kunder." – Chris Chance, Director of IT

Løsning

Da de var betænkelige ved at foretage ændringer i stor stil, besluttede Speedway Motors først at gennemføre en A/B-test mellem deres Mercado-løsning og en ny løsning. De overvejede Amazon CloudSearch, Google og SLI Systems som udfordrerne til deres websitesøgning.

"Vi havde et par samtaler med Google om, hvad vi var i gang med", fortæller Carson Smith, ejer af Speedway Motors, "og vi tænkte, de var et godt match til A/B-testen med hensyn til relevans, hastighed og funktioner som dynamisk navigation, som Googles søgeløsning til e-handel kunne tilbyde. Hos Amazon manglede der nogle af de dele, vi skulle bruge."

Og Chris Chance tilføjer "Google Search Appliance kunne tilbyde en mere klar tilgang til implementering af facetteret søgning til vores kunder".

Med over 60.000 produkter i deres onlinedatabase, hvoraf mange har unikke navne, der kræver, at der arbejdes med afgrænsning, synonymer og nøgleord, og med deres ambitiøse planer om at implementere både dynamisk navigation og en tilpasset produktpræsentationsplatform, var Speedway Motors forberedt på en lang implementeringsfase. De var glade for at opdage, at det var så nemt at implementere GSA, at det kun tog dem fire uger.

"Vi var meget glade for GSA's evne til at vise gode resultater baseret på mærkelige søgninger", siger Carson Smith. "Med systemets evne til at lære blev resultatsættene så meget bedre end Mercados, uden at vi skulle gøre noget selv", stemmer Chris Chance i. "Vi har næsten ikke udført noget afgrænsningsarbejde. I løbet af de to første uger brugte vi hver dag lidt tid på at evaluere de søgeudtryk, der ikke gav nogen resultater. Det gør vi ikke længere. Nu bruger vi ca. ti minutter om ugen på at tjekke søgeresultaterne og sikre os, at alt er Ok. Det er det hele. GSA kører med automatiske feeds, så vi behøver ikke røre noget."

Fordele

I starten af A/B-testen havde Mercado klart føringen, da de havde et forspring på 6 år i forhold til Google Search Appliance, der skulle deltage i dette race for første gang.

Alligevel var det ikke en gang tæt løb. I de første fire uger indhentede GSA for e-Commerce en omgang på Mercado-løsningen på vigtige parametre.

- 45 % stigning i omsætningsfrekvensen
- 116 % stigning i omsætning som følge af søgning

Desuden blev de fleste søgeresultater med GSA for e-Commerce vist på under 500 millisekunder sammenlignet med de fire sekunder, det tog for Mercado at vise resultater. I stedet for at bruge op til 10 timer pr. uge på at optimere deres søgeløsning kunne de nu bruge 10 minutter på at "tjekke op" på løsningen, hvilket reducerer den samlede ejerskabsomkostning drastisk.

"Selv om A/B-testen varede nogle få måneder, vidste vi inden for en uge, at vi ville vælge Google Search Appliance", siger Chris Chance.

Speedway Motors-teamet planlægger at udnytte GSA's effektivitet til et indholdstiltag, som skal forbedre brugeroplevelsen og stimulere endnu større omsætning.

"Vi glæder os helt vildt til at gennemføre det", siger Chris Chance. "Ikke nok med at kunderne kan finde deres reservedele hurtigere, de får også de tekniske artikler og manualer, de skal bruge til deres "street rod"-projekter. Det er en ganske drastisk forbedring i service og brugeroplevelse, som vi der kan give vores kunder."

