



Stéphane VANDENWEGHE
Directeur Marketing de l'offre

AUCHAN DRIVE



Thierry COQUET
Responsable eCommerce

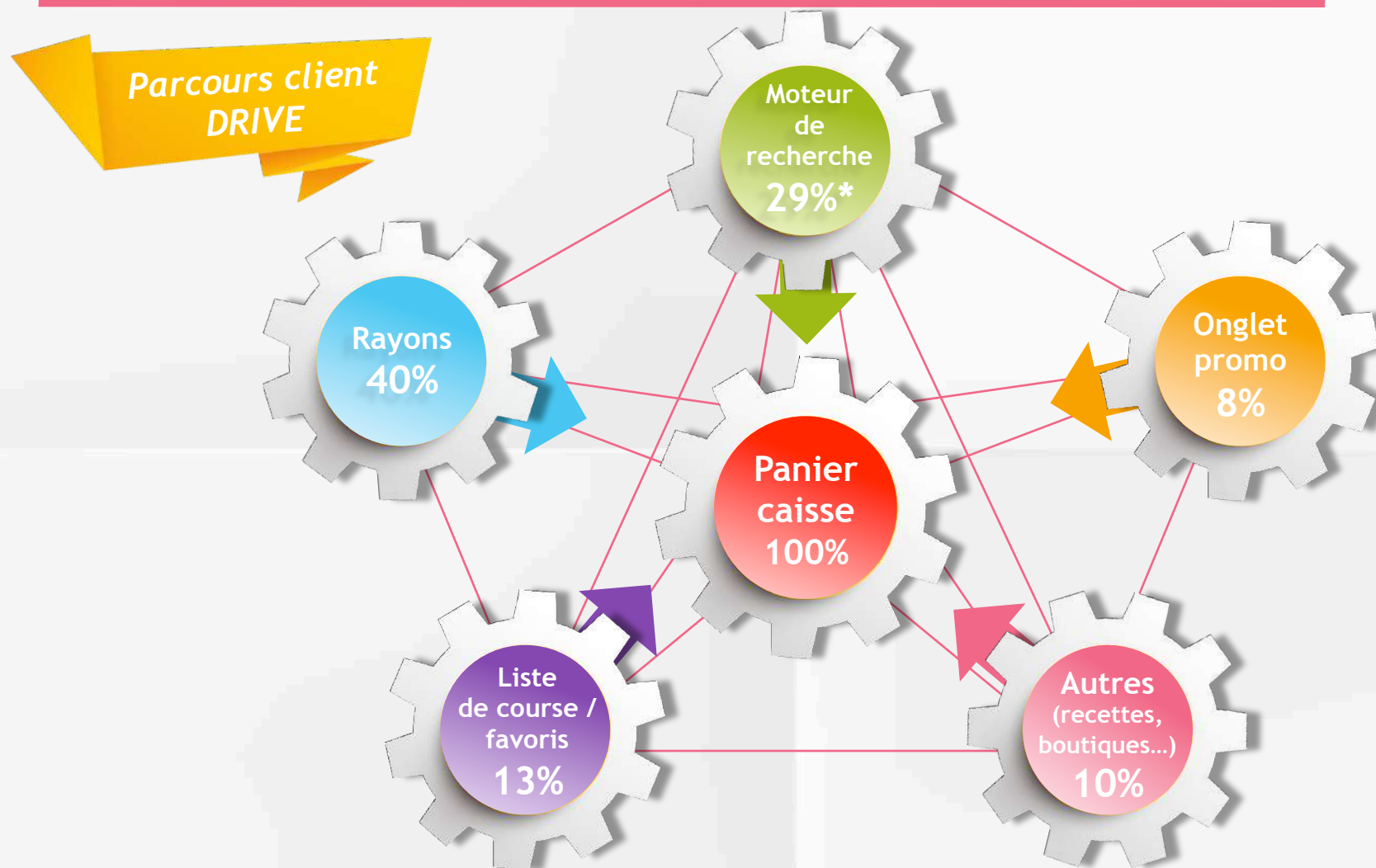
NESTLÉ FRANCE

Comment optimiser le SEARCH ?



E-MÈTRE

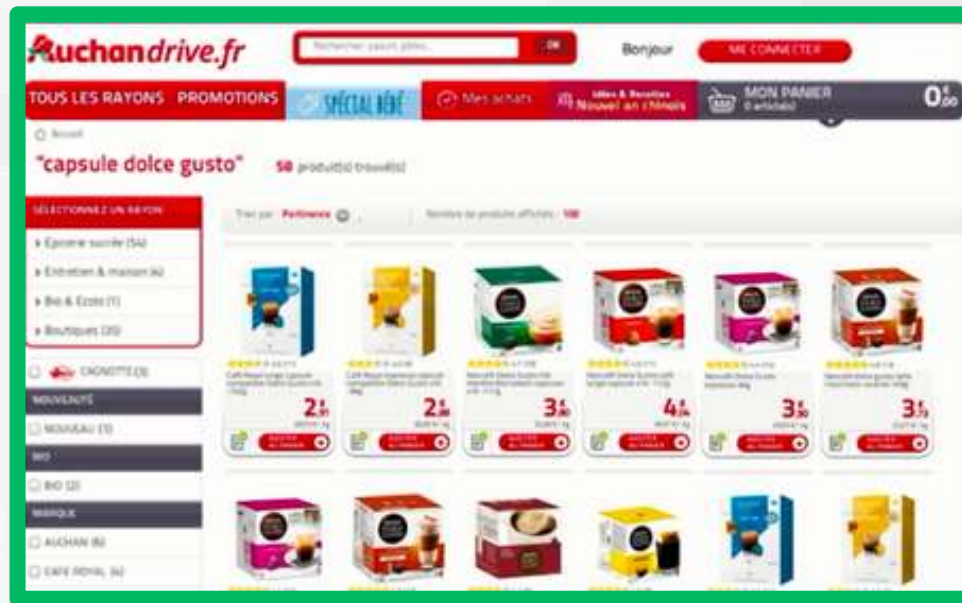
En drive, il y a autant de parcours que de clients
29 % des ventes viennent du moteur de recherche



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

Le moteur ne tourne pas toujours très rond...

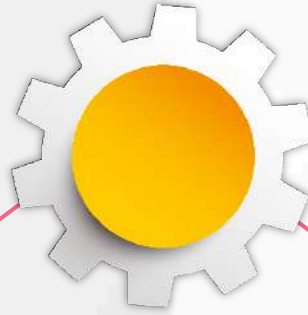
«Capsule Dolce gusto »



« Dosette Dolce gusto »



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

Le chantier Search

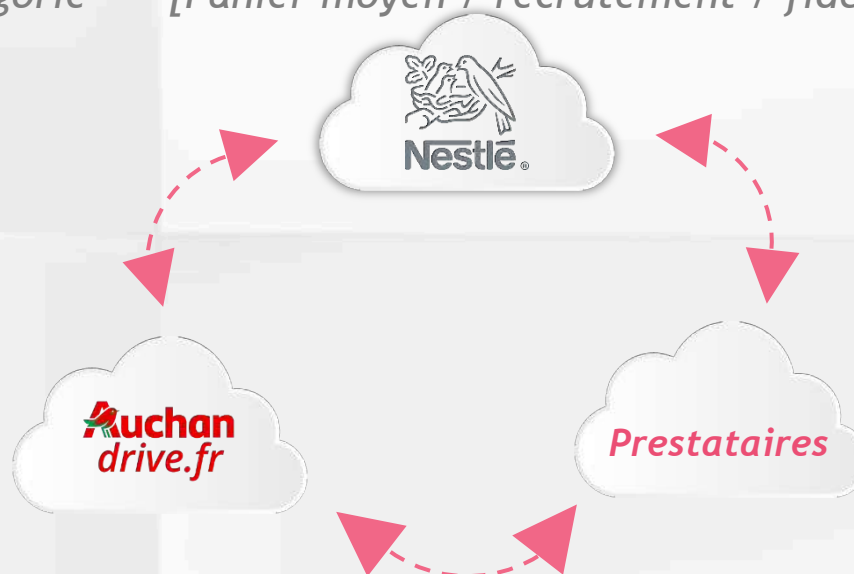
OBJECTIFS :

- Connaître le « Parler Shopper »
- Optimiser le parcours d'achat Shopper
- Développer les ventes de la catégorie

[Insights / attentes / comportements]
[Navigation / segmentation / temps de courses]
[Panier moyen / recrutement / fidélité]

MOYENS :

Mise en œuvre d'une collaboration tripartite
(depuis sept 2016)



CHAMPS D'ÉTUDE :

9 catégories couvertes



Céréales



Boissons
chaudes



Charcuterie
Traiteur



Nutrition
infantile



Chocolat



Fromage



Culinaires



Surgelés



Animalerie

La démarche SEARCH en 6 étapes

Sept 2016

COMPRENDRE

Nov-Déc 2016

ANALYSER

Mai-Août 2017

ÉVALUER

Fév-Mars 2017

OPTIMISER



*MC = mot-clé

La démarche SEARCH en 6 étapes

Sept 2016

COMPRENDRE



Nov-Déc 2016

ANALYSER



Mai-Août 2017

ÉVALUER



Fév-Mars 2017

OPTIMISER



*MC = mot-clé

La démarche SEARCH en 6 étapes

Sept 2016

COMPRENDRE

Nov-Déc 2016

ANALYSER

Mai-Août 2017

ÉVALUER

Fév-Mars 2017

OPTIMISER

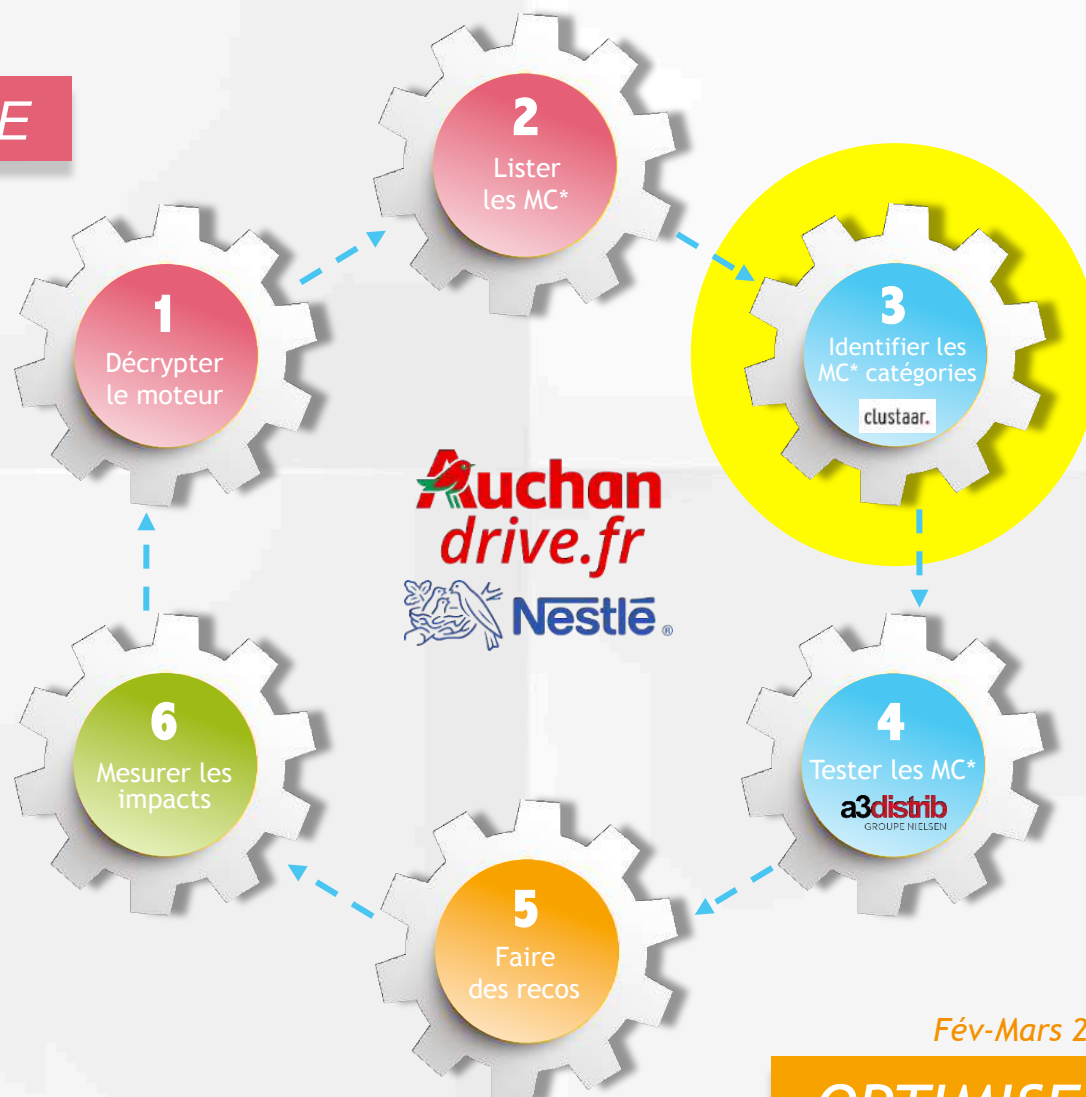


*MC = mot-clé

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

3

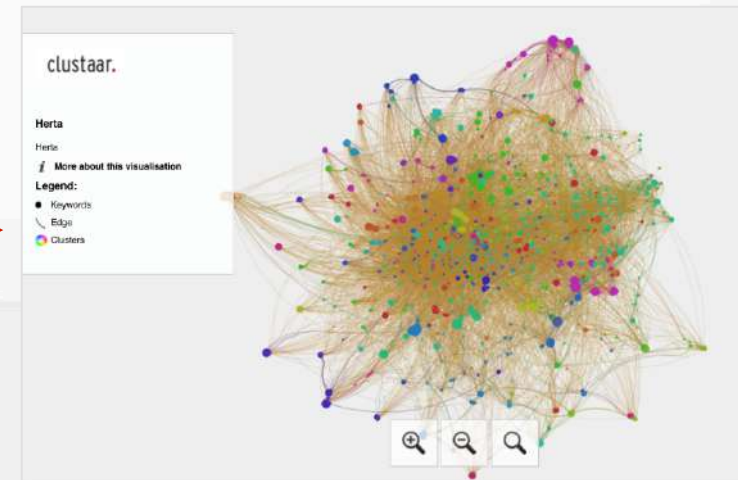
la méthodologie Clustaar

1,1 millions de mots-clés

Keyword_Original	Volume_auchan
café dosettes	50795
café moulu	24337
café soluble	18321
café capsules	4578
café 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
café expresso	312
café or	333
café doux	396

clustaar.

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

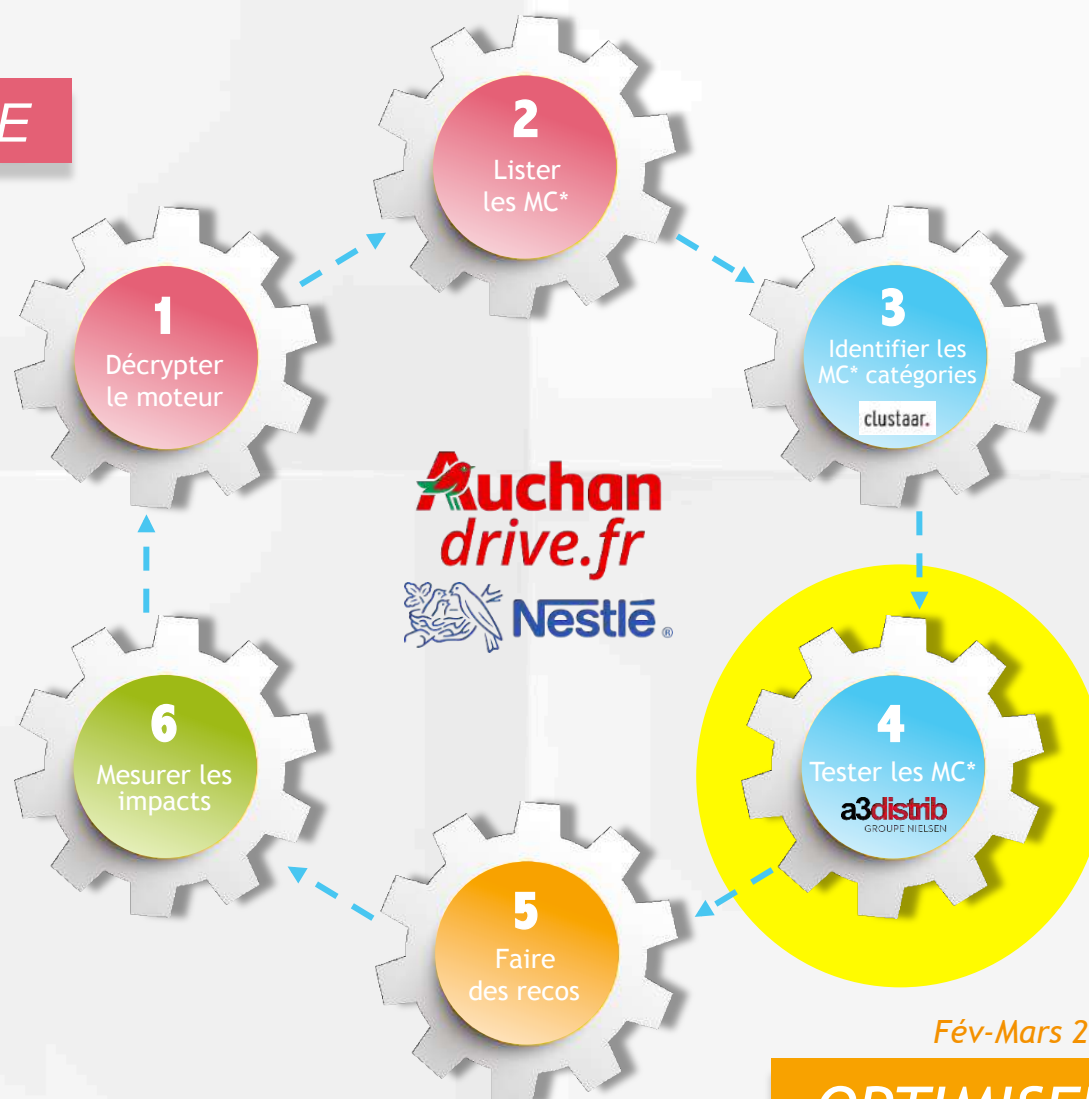
ANALYSER

Mai-Août 2017

ÉVALUER

Fév-Mars 2017

OPTIMISER



*MC = mot-clé

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



Le diagnostic moteur a permis de lister de très nombreuses anomalies que l'on peut classer en 5 grands thèmes. Sur cette base, Auchan drive a été en mesure de mettre en place plus de 250 optimisations dans le moteur de recherche

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

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...)

250

Optimisations
Mises en place

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 »

APRÈS OPTIMISATION DU MOTEUR

AVANT OPTIMISATION DU MOTEUR

Auchan drive.fr Bonjour Thierry COQUET (déconnexion)

TOUS LES RAYONS PROMOTIONS **NOUVEAU** Helmholtz 00 Mes achats Idées & Recettes MON PANIER 1 article(s)

Accueil

"cube maggi" 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

«cube Maggi»
=
0 résultat

Auchan drive.fr Bonjour ME CONNECTER

TOUS LES RAYONS PROMOTIONS **Bébé** Mes achats CUISINONS en FAMILLE! MON PANIER 0 article(s) 0,00

Accueil

"cube maggi" > 8 produit(s) trouvés(e)

SÉLECTIONNEZ UN RAYON :

- Epicerie salée (8)
- Bio & Ecolo (2)
- Les moins chers (2)
- Boutiques (3)

BIO

- BIO (3)

MARQUE

- AUCHAN (2)
- JARDIN BIO (1)
- MAGGI (3)
- POUCE (2)

Trier par : Pertinence Nombre de produits affichés : 100

Produit	Prix	Unité	Actions
Maggi kub or bouillon sel réduit 122g	1,64	13,44 €/kg	AJOUTER AU PANIER
Maggi kub or bouillon 128g	1,48	18,50 €/kg	AJOUTER AU PANIER
Auchan bio bouillon cube légumes tab x8-80g	4,1	28,11 €/kg	AJOUTER AU PANIER
Jardin Bio bouillon cube volaille sans huile de palme x10	2,53	28,11 €/kg	AJOUTER AU PANIER

«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 »

APRÈS OPTIMISATION DU MOTEUR

AVANT OPTIMISATION DU MOTEUR

« escaloppes de poulet »
=
0 résultat

« 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 »

APRÈS OPTIMISATION DU MOTEUR

AVANT OPTIMISATION DU MOTEUR

Auchandrive.fr | café deca | Bonjour | ME CONNECTER

TOUS LES RAYONS | PROMOTIONS | SPÉCIAL BÉBÉ | Mes achats | Idées & Recettes | Nouvel an chinois | MON PANIER 0 article(s)

Accueil

"café deca" 1 produit(s) trouvé(s)

SÉLECTIONNEZ UN RAYON :

- Épicerie sucrée (1)
- Boutiques (1)

MARQUE

- NESTLÉ (1)

Tri par : Pertinence | Nombre de produits affichés : 100

Carte Noire moulu deca n°5 250g

★★★★★ 5.0 (1)

1.95€

7.80 €/kg

AJOUTER AU PANIER

café deca
=
1 résultat

café
décaféiné
=
15 résultats

Auchandrive.fr | café deca | Bonjour Thierry COQUET (déconnexion) | Accueil

TOUS LES RAYONS | PROMOTIONS | POUR UNE DENTÉE PLUS FUN ! | Mes achats | CUISINONS FAMILLE ! | MON PANIER 0 article(s)

"café deca" 15 produit(s) trouvé(s)

SÉLECTIONNEZ UN RAYON :

- Épicerie sucrée (15)
- Bio & Ecolo (3)
- Boutiques (6)

BIO (3)

MARQUE

- AUCHAN (5)
- CARTE NOIRE (2)
- CHITI (1)
- MAISON DU CAFE (1)

Tri par : Pertinence | Nombre de produits affichés : 100

L'Or expresso supreme n°10 Capsules alu x10 - 52g

2.99€

57.50 €/kg

AJOUTER AU PANIER

5% FIDÉLITÉ WAOO

5% FIDÉLITÉ WAOO

Malongo

BIO

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 »

APRÈS OPTIMISATION DU MOTEUR

AVANT OPTIMISATION DU MOTEUR

The screenshot shows the Auchandrive.fr website with the search term 'lait de croissance'. The results are displayed in a grid. The first row includes products like 'HIPP', 'Mustela', 'Mixa bébé', and 'Mixa bébé'. The second row includes 'Blédine' and 'Poupon'. The results are not relevant to the search query.

La majorité
des produits ne sont
pas des laits de
croissance pour bébé

The screenshot shows the Auchandrive.fr website with the search term 'lait de croissance'. The results are now correctly filtered to show only baby milk products. The results are displayed in a grid. The first row includes products like 'Mijumel', 'HIPP', 'Babybio', and 'Guigoz'. The second row includes 'Mijumel', 'HIPP', 'Babybio', and 'Guigoz'. The results are relevant to the search query.

Le moteur affiche
correctement les
laits de croissance
pour bébé

La démarche SEARCH en 6 étapes

Sept 2016

COMPRENDRE

Nov-Déc 2016

ANALYSER

Mai-Août 2017

ÉVALUER

Fév-Mars 2017

OPTIMISER



*MC = mot-clé

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)*

***Avant** : octobre 2016 à janvier 2017 / **Après** : mai 2017 à août 2017

Autres champs d'application



eMerchandising



Optimisation
eContent

Ce que nous a appris le chantier Search



Nestlé®

 **Auchan**drive.fr



1 une nouvelle façon de travailler marque / distributeur



2 Utiliser les datas au service de l'expérience client



3 Une montée en expertise digitale des équipes

Les prochaines étapes



De nouveaux chantiers en cours...

Le parler client dans le texte

Petit florilège des recherches insolites dans le moteur Auchan drive



vacances	425
Bayonne	282
safari	219
Londres	202
Kenya	180
Australie	156
paradise	85
Brésil	45
Liban	19
Marrakech	12
Argentine	10
Biarritz	9



voiture	509
vélo	82
fusée	20
char	19
avion	15
chars	15
fusées	14
camion	13
charrette	13
kit voyage	12
bateau	10
v8	10
voitures	10
traineau	7



tzatziki	3150
tsatsiki	539
tsatziki	132
tsasiki	130
tsaziki	110
tsasiki	67
tsatiki	26
tsasiski	20
tsaziski	17
tsastiki	12
tsatiki	11
tsasiki	10
tsatsiky	10
tsasiski	10
tzazaki	10

Source : base des requêtes clients dans le moteur de recherche Auchan drive



25



Merci