

# CL(19)S améliore temps de chargement et UX : +48% de conversions sur mobile !



## Le contexte

Lancé en 2017, Clos19 est le premier site de distribution grand public du groupe Moët-Hennessy, qui opérait jusqu'alors exclusivement en B2B. Présent aux Etats-Unis, au Royaume-Uni et en Allemagne, Clos19 s'est d'abord construit une image de marque forte à travers la curation de contenus marketing et lifestyle autour de l'univers des spiritueux et des marques phares du groupe : Veuve Clicquot, Moët & Chandon, Hennessy, Belvedere, etc.

## Le challenge

En 2020, Clos19 a souhaité accélérer son développement en renforçant son activité e-commerce. Pour ce faire, les équipes de la plateforme ont décidé d'investir dans l'expérience utilisateur pour optimiser les performances business et développer la rétention client. Le principal défi a été de repenser les parcours sur le site au profit d'une expérience plus transactionnelle obéissant aux bonnes pratiques du e-commerce et de piloter cette transition de manière fluide, itérative et agile.

## La collaboration

Clos19 et Google ont collaboré dès la fin 2019 pour améliorer l'expérience client sur le site. Les équipes Google ont fourni des audits et recommandations détaillés pour améliorer la vitesse de chargement mobile et intégrer les bonnes pratiques d'UX e-commerce. Ensuite, les équipes Clos19 et Google ont réalisé un atelier de design sprint pour prioriser l'ensemble des actions à mener. Enfin, grâce à une approche en sprints, des mises en ligne toutes les deux semaines et un suivi des analytics, l'équipe Clos19 a rapidement obtenu des résultats e-commerce significatifs.

Impact sur les performances e-commerce - mi-Mai 2020  
Vs. 8 semaines précédentes

**+48%**

Mobile E-commerce  
conversion rate

**-67%**

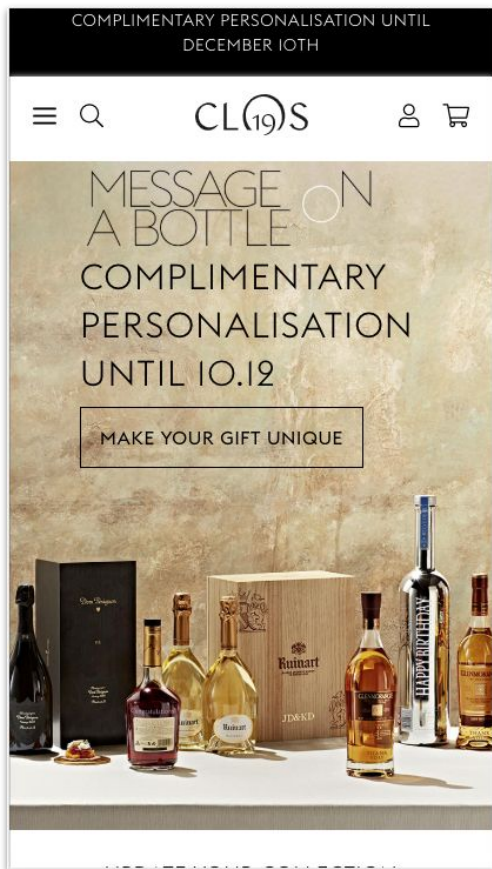
Largest Contentful  
Paint

*“L’opportunité de collaborer avec Google pour améliorer notre expérience mobile en mettant à profit tout le potentiel du web moderne a été très bénéfique.*

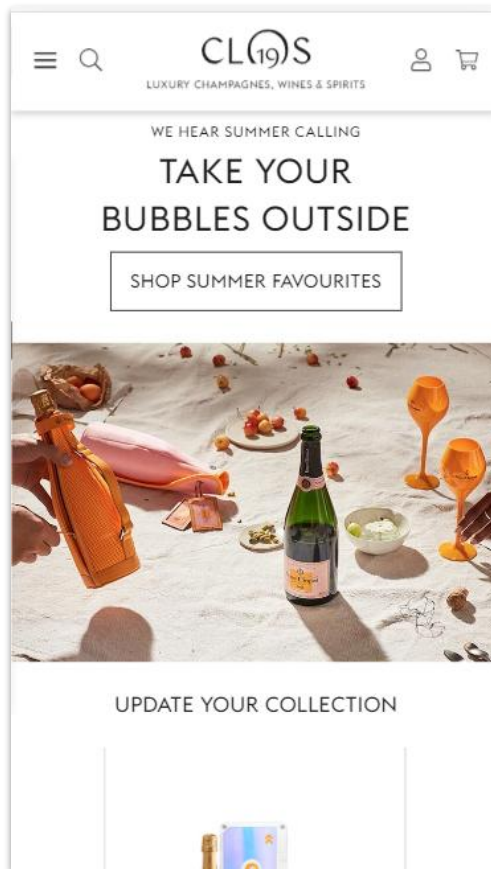
*Cela nous a permis, non seulement de valider nos propres hypothèses en matière d’amélioration de l’expérience client, mais aussi de nous donner confiance pour investir les ressources nécessaires à l’amélioration de notre plateforme et de ses performances e-commerce.”*

— Omar Souissi, Head of UX, Clos19, Moët Hennessy

## Homepage - Avant



## Homepage - Après



Proposition de valeur de la  
marque clarifiée

Information plus hiérarchisée

Bouton d'action mieux mis en  
valeur

Bannière plus courte pour  
afficher le début du contenu  
suivant et encourager le scroll

## Listing Page - Avant

COMPLIMENTARY PERSONALISATION UNTIL  
DECEMBER 10TH

☰ 🔍 CL(19)S 👤 🛒


GLASSWARE AND MIXOLOGY MUST-HAVES

The right glasses and accessories always enhance the sensory experiences of the most exceptional drinks.


⊙ FILTER BY ALL

ALL Relevance ▾

< 1 2 3 4 ... 7 >



MOËT & CHANDON  
GOLDEN CHAMPAGNE  
GLASSES



MOËT & CHANDON  
CHAMPAGNE BOTTLE  
STOPPER

## Listing Page - Après

FREE Glenmorangie glasses with Glenmorangie bottle orders - min. £80 | Code: 'GMOGLASSES'. FREE Hennessy glasses with Hennessy X.O orders - min. 70cL | Code: 'HSYGLASSES'

☰ 🔍 CL(19)S 👤 🛒

LUXURY CHAMPAGNES, WINES & SPIRITS

PEERLESS WHISKIES, COGNAC AND VODKA


Defined by legacy, expertise and inimitable quality, our whisky, cognac and vodka houses embrace a trailblazing passion that has created some of the world's finest spirits.

⊙ FILTER BY ALL

Relevance ▾

< 1 2 3 4 ... 9 >

EXCLUSIVE




GLENMORANGIE  
CASK 1784  
Bottle - 70 cL

£650

🛒 ADD

PERSONALISABLE



GLENMORANGIE  
THE ORIGINAL  
Bottle - 70 cL

£36

🛒 ADD

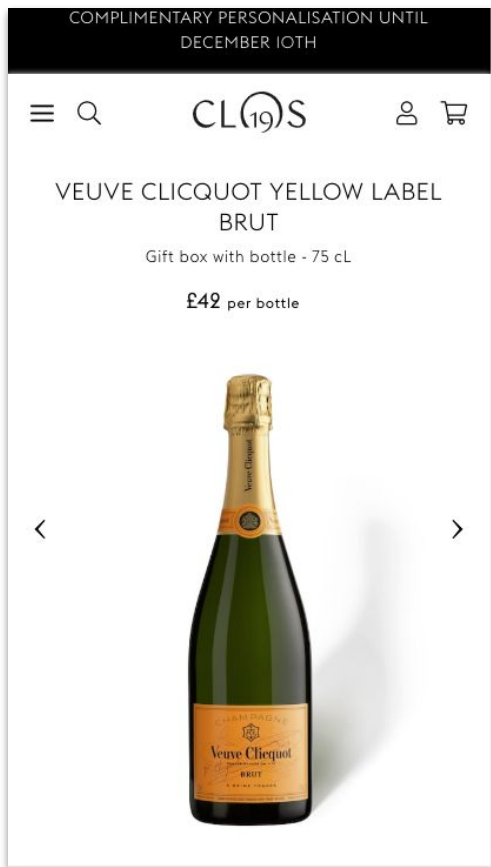
Meilleure hiérarchie  
d'information et unification des  
tailles de polices

Re-positionnement du bouton  
de tri

Ajout de labels produits pour  
encourager le clic/tap

Ajout du prix et du CTA d'ajout  
au panier dans la liste

## Product Page - Avant



## Product Page - Après



Standardisation des tailles  
d'images produits pour tout le  
catalogue

Carrousel plus visible, prix et  
bouton d'ajout au panier au  
dessus de la ligne de flottaison

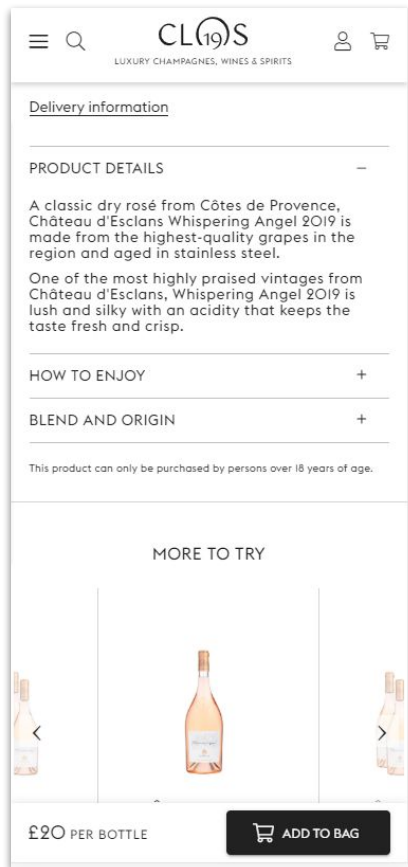
Standardisation des tailles de  
police sur la page

Preview des contenus suivants  
sur la page pour encourager le  
scroll

## Product Page - Avant



## Product Page - Après



Nouveau footer sticky en bas d'écran contenant prix et bouton d'ajout au panier, à l'affichage dynamique au scroll

£38 PER BOTTLE

✓ Added to your bag