

Trophée Argent dans la catégorie Distribution des Trophées Etudes et Innovations 2016 Offremedia-Syntec Etudes

A l'occasion du Printemps des études, Harris Interactive s'est vu remettre le **Trophée Argent dans la catégorie Distribution des Trophées Etudes et Innovations 2016 Offremedia-Syntec Etudes** pour son dossier :

Diagnostic et optimisation de l'omnicanal pour Histoire d'Or



Histoire d'Or
Le premier bijoutier de France

Histoire d'Or appartient au Groupe **Thom Europe** premier acteur européen du marché de la bijouterie-horlogerie de mass market. Histoire d'Or a une **présence physique** historique en France, Belgique, Italie et Portugal, et une **présence digitale** de plus en plus forte avec un site de e-commerce proposant différents services dont le click-and-collect.

Aujourd'hui, Histoire d'Or est en phase d'optimisation des différentes **expériences clients**, tous **touchpoints** confondus, dans une logique de plus en plus **omnicanale**.

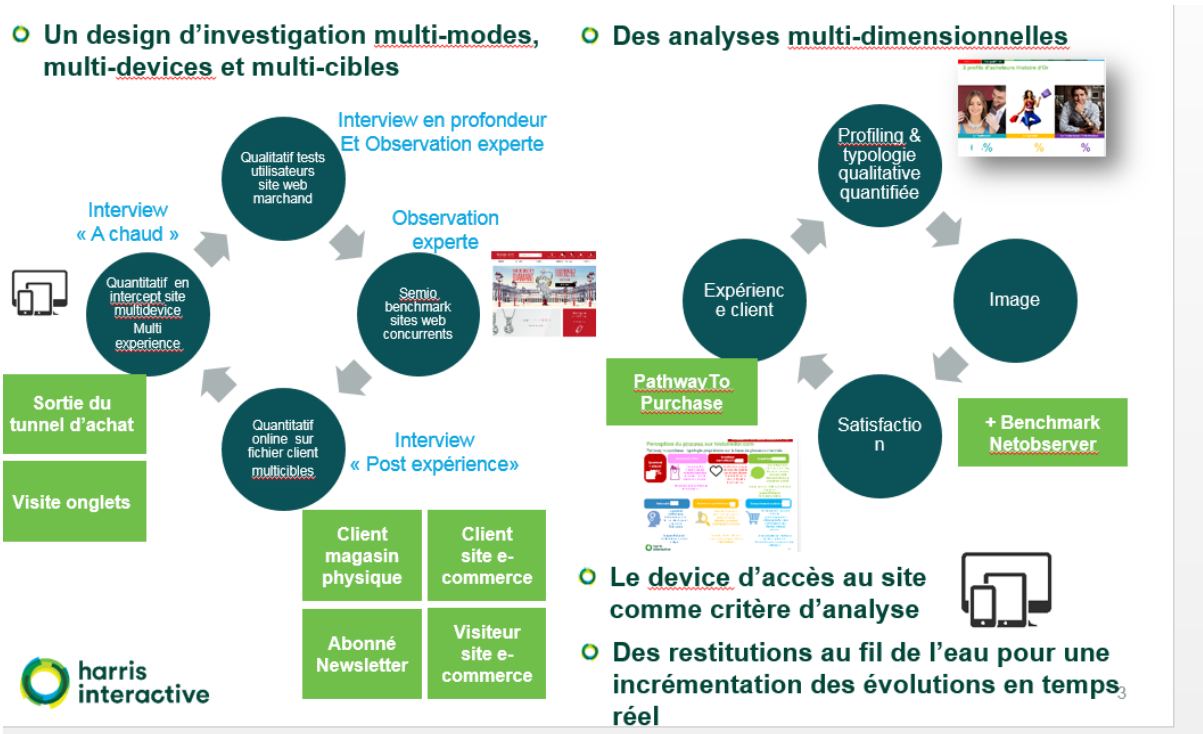
Dans ce cadre, Histoire d'Or a souhaité mettre en place une étude afin...

- D'identifier les **freins** et les **leviers à l'achat** sur le site internet et sur ceux de la concurrence afin d'augmenter son taux de transformation,
- De comprendre les synergies du parcours d'achat entre points de vente **physique** et **en ligne**,
- De comprendre les enjeux derrière l'utilisation des **différents supports digitaux** (ordinateur fixe, mobile, tablette) : profils d'utilisateurs, étapes dans le process d'achat, attentes...

Avec pour enjeux de...

- Donner des **pistes d'action concrètes** afin d'optimiser l'expérience client et augmenter le taux de transformation
- Accompagner l'enseigne dans la mise en place d'un site internet « **responsive** »

Pour répondre à la problématique et à la dimension **omnicanales** de l'enseigne, Harris Interactive a proposé la mise en place d'un protocole d'étude complet avec ...



Ce qui a permis d'apporter à Histoire d'Or, au fil de l'eau, des résultats **très opérationnels et actionnables en temps réel**.

Nous sommes heureux de partager ce succès avec vous et espérons mener prochainement des missions passionnantes avec vos équipes !

Si vous souhaitez plus d'information concernant le projet présenté, merci de nous contacter :

nporge@harrisinteractive.fr
osavinelli@harrisinteractive.fr
vchristen@harrisinteractive.fr