

CASE STUDY

MacStore



Premium
Partner

Una experiencia a la
altura de Apple con

DOOFINDER[®]





MacStore



MacStore lleva más de 20 años siendo líder como el primer Apple Premium Reseller de México.

Siempre que vas a una tienda con el sello de Apple, esperas tener una experiencia excelente y que te resulte fácil encontrar lo que quieres.

Aunque esto no era así en su eCommerce.

El proceso de búsqueda y descubrimiento de productos no cumplía con la excelencia esperada ni por MacStore ni por sus clientes.

Pero entonces, como dice su eCommerce Director, Armando Ríos, algo ocurrió: *"Doofinder nos eligió. Nunca mejor dicho: apareció justo en el momento que buscaba una solución rápida, potente y eficaz a mi problema. No antes, no después."*

Continúa leyendo para ver qué pasó.

FICHA TÉCNICA

DOOFINDER®

Industria: Tecnología

Plataforma: Custom

En Doofinder desde: Septiembre de 2023

Desafíos

Septiembre de 2023 era el momento apropiado para prepararse para “El Buen Fin”, el Black Friday en mexicano.

El buscador con el que contaba MacStore tenía un comportamiento ineficaz:

No entendía los errores ortográficos

No ofrecía resultados para características de productos como el color

Los accesorios no aparecían en las búsquedas

Otros productos menos habituales tenían poca visibilidad o ninguna

Esto provocaba gran cantidad de consultas sobre productos y servicios en su chat de atención al cliente y que muchos potenciales clientes se fueran sin comprar.

Entonces apareció Doofinder.



“Nuestro buscador era incapaz de satisfacer búsquedas que incluyeran atributos de color o características de producto. Estábamos perdiendo muchas ventas, ya que nuestros clientes pensaban que no teníamos ese artículo.

Tampoco era capaz de encontrar sinónimos ni productos complejos, como por ejemplo: cámaras de vigilancia, drones o productos que no fueran de la marca Apple.”

Armando Ríos, MacStore



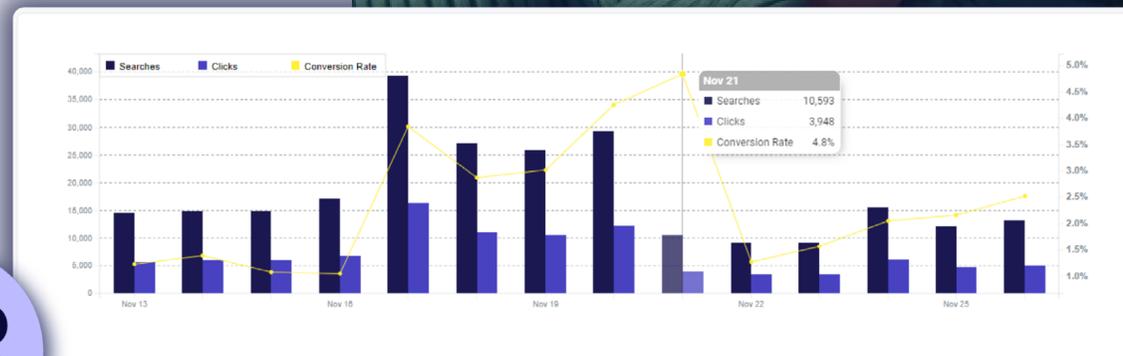
Resultados con Doofinder

Antes de Doofinder la conversión era del 1% o menos.

Con Doofinder, durante la semana del Buen Fin, **multiplicaron x3** los resultados de media, llegando a alcanzar un pico del 5% de conversión.



x3

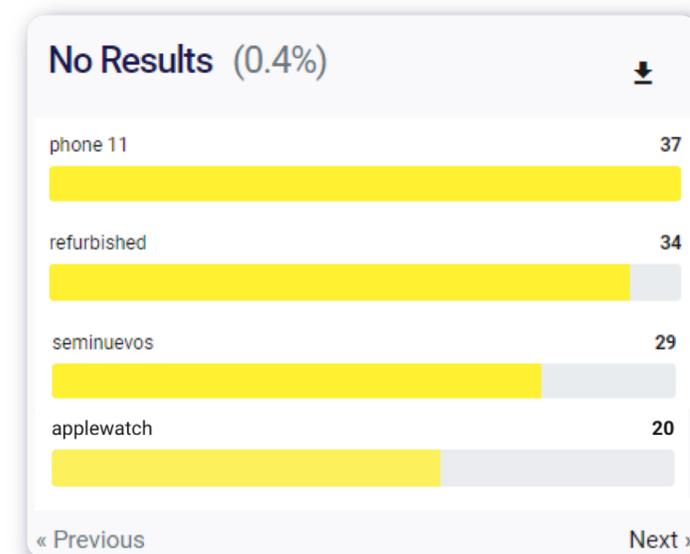




Resultados con Doofinder

Con cerca de 400.000 búsquedas en un solo mes, un aumento del 2 puntos en la conversión, supone un incremento muy significativo de las ventas.

Mientras que las búsquedas *sin resultados no llegan al 0,5%*.



“Doofinder aumentó la permanencia media del sitio, bajó la tasa de rebote, llegamos a un CTR del 40% y aumentó nuestra conversión hasta el 5%.”

Armando Ríos, MacStore

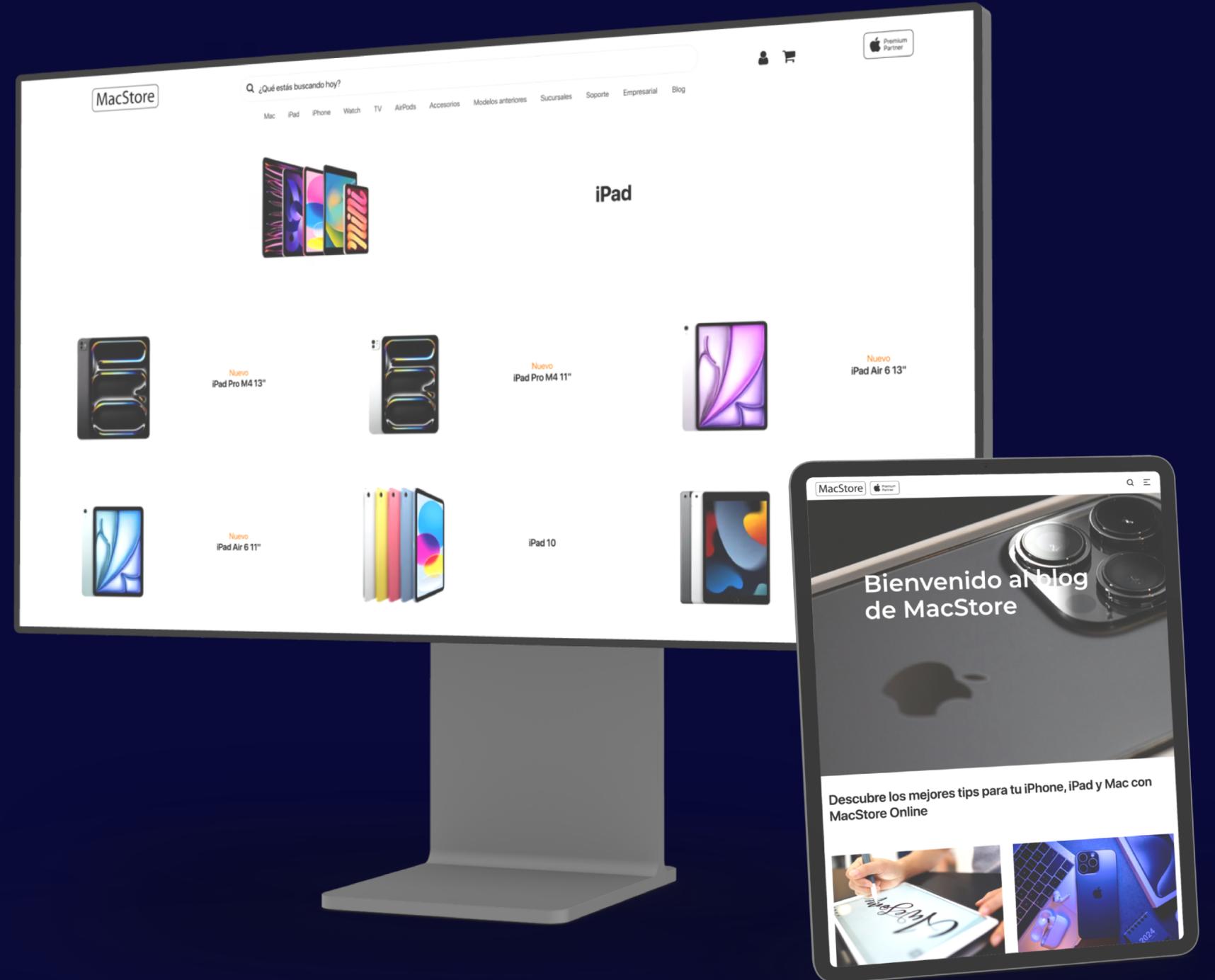


Instalación y personalización

La instalación fue rápida y sencilla, lo integraron en su imagen de marca con facilidad y la velocidad de respuesta es inmediata.

“Me encanta que la UX de Doofinder sea 100% personalizable. La entrega de resultados es inmediata y para nada afecta al tiempo de carga de nuestro sitio.”

Armando Ríos, MacStore





Más que un buscador

Search & Discovery

La capa multi-índice ofrece resultados complementarios a productos, como artículos del blog o preguntas frecuentes que activan la toma de decisiones o servicios que complementan la compra.

“

“Hemos reducido los chats de atención al cliente a la mitad para búsquedas relacionadas con sucursales o programas, ya que ahora los usuarios pueden encontrarlos en el buscador de forma sencilla”

Armando Ríos, MacStore

”

Funcionalidad destacada

Banners

MacStore utiliza los banners vinculados a ciertas palabras clave para promocionar productos estratégicos de forma destacada.

<input type="checkbox"/> iPhone 15	<input type="checkbox"/> iPhone	<input type="checkbox"/> iPhone 15 plus +1	17978	226	1.26	Ongoing	<input checked="" type="checkbox"/>	⋮
<input type="checkbox"/> iPhone 15 Pro	<input type="checkbox"/> iPhone 15 pro	<input type="checkbox"/> iPhone 15 pro max	3834	81	2.11	Ongoing	<input checked="" type="checkbox"/>	⋮

“

“Los banners para determinadas palabras en búsquedas nos ha ayudado mucho a dar a conocer a nuestros clientes promociones muy específicas, relacionadas con sus búsquedas o intereses.”

Armando Ríos, MacStore

”



MacStore es el eCommerce que quiere ser

Da visibilidad a todo su amplio catálogo

Búsquedas más satisfactorias

Aumenta la conversión de forma notable

Con la ayuda de **Doofinder** ofrecen una experiencia de compra excelente como se espera de una tienda que vende de forma oficial productos de la marca Apple.

“

“Tener un buen buscador avanzado como Doofinder es un gran aliado e impulsor para que un cliente pueda, a partir de una búsqueda, terminar una compra.”

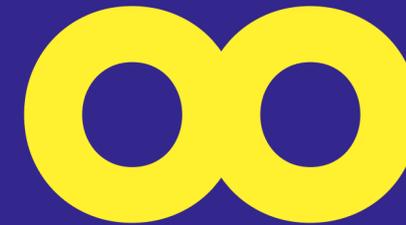
Armando Ríos, MacStore

”

Gracias

Quiero probar Doofinder

en mi tienda.



DOOFINDER®

Powering results

doofinder.com
marketing@doofinder.com
+ 52 55 9990 3412