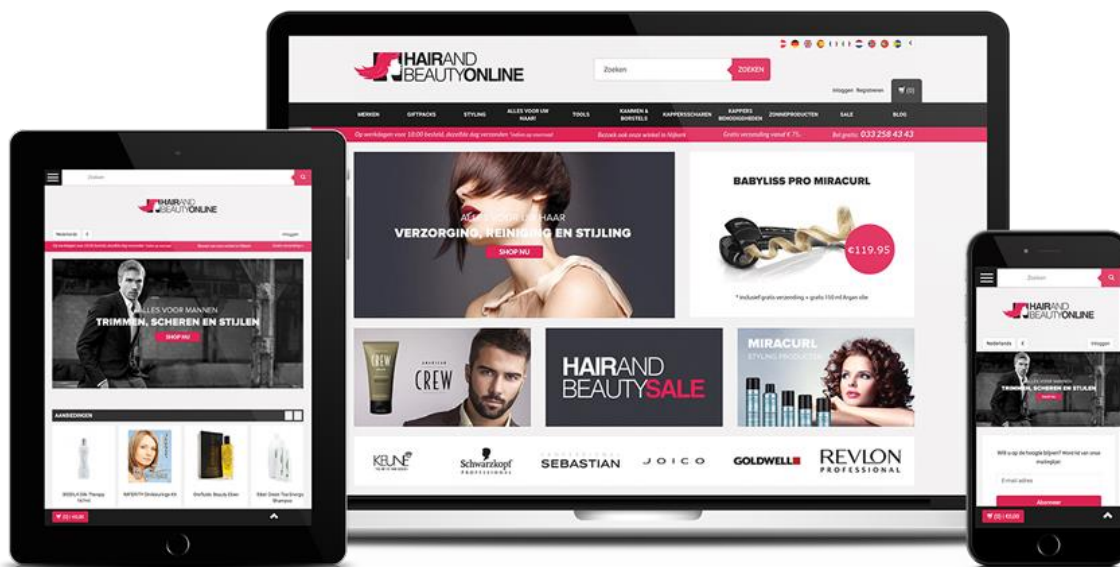


Het verhaal van Hairandbeautyonline.com

Van garage naar magazijn, twee winkels en een internationale webshop met Google AdWords en OOSEOO Internetmarketing.



De Uitdaging

In januari 2010 kwam Ruud van Basten, eigenaar van Hairandbeautyonline.com, naar ons toe. Hij had toen al een webshop sinds 2009 en hij had geen idee wat hij ermee aan moest. De webshop genereerde een handjevol orders, maar hij wist niet hoe hij de shop naar een hoger niveau kon tillen.

Deze webshop draaide op een oudere versies van OS-commerce. Het bleek dat de webshop was gehackt. Ruud had een betrouwbare e-commerce oplossing nodig. En nog belangrijker: er was een online marketing agency nodig om de verkoper te boosten. OOSEOO kwam met een solide strategie en heeft deze steeds verder on-going uitgerold.

De rest is geschiedenis. Verkoopcijfers zijn sindsdien ieder jaar verdubbeld. De shop genereert nu een aantal miljoen euro in omzet ieder jaar en dit is tot op de dag van vandaag groeiende. Webshopeigenaar Ruud van Basten kon hierop zijn baan als politie agent opzeggen en werkt sindsdien full-time samen met zijn vrouw en een groeiend personeelsbestand aan zijn business. Hoe hebben we dit voor elkaar gekregen?

OOSEOO speelt een belangrijke rol in dit succesverhaal. Als een all-round digital agency hebben we al onze kennis en skills ingezet om de doelstellingen, targets en verwachtingen te overtreffen. We zijn ontzettend trots op deze prestatie, omdat we deze case vanaf de start hebben gebouwd.

Vandaag de dag geeft eigenaar Ruud van Basten ons alle lof voor zijn succes en hij zal nooit een online marketing beslissing nemen zonder eerst bij ons advies in te winnen. Onze relatie is gebaseerd op wederzijds vertrouwen, een solide kennisniveau en uiteraard fantastische resultaten.

Succes brengt echter ook grotere uitdagingen. Het huidige doel is om marktleider te worden binnen de branche. Maar dat is nog niet alles. Hij wil ook de Twinkle Top 100 bereiken. Dit is een prestigieuze lijst met de 100 meest succesvolle e-commerce bedrijven in Nederland. Wellicht dat deze doelstelling haast onmogelijk lijkt om veel verschillende redenen, maar de kans bestaat dat ook deze doelstelling al in 2017 kan worden afgevinkt!

De Aanpak

Als allereerst wilden we starten met AdWords, maar daarvoor moesten we eerst van de gehackte OS-commerce shop af. We hebben daarom de shop naar het SEOshop/Lightspeed SaaS-platform verhuisd. Zo boden we Ruud van Basten een relatief goedkope oplossing voor een future-proof webshop. Het platform is kostenefficiënt, schaalbaar en bovendien waren alle belangrijke e-commerce tools zo direct beschikbaar.

First things first

Zodra de webshop op het nieuwe platform klaar was hebben we de eerste AdWords zoekcampagnes opgezet. Vanaf de start converteerden deze campagnes zeer goed. Aangezien de voorraad van Hairandbeautyonline.com uit meer dan 40.000 producten bestaat, moesten we ergens beginnen. We hebben ons daarom hard gemaakt voor een goede implementatie van Google Analytics. Destijds waren Google Shopping en dynamische campagnes namelijk nog niet beschikbaar.

Een waterdichte AdWords strategie

Gebaseerd op verkoopcijfers, merken, voorraad, marges en Google Analytics data hebben we een AdWords strategie opgezet. De campagnes zijn gebaseerd op een vernieuwde navigatiestructuur van de shop. We zijn gestart met het promoten van bestsellers in combinatie met long-tail zoekcampagnes.

Door AdWords campagnes te creëren gebaseerd op de sitemstructuur zijn we in staat om snel te handelen bij nieuwe producten, uitverkochte producten of goed-converterende producten.

Op basis van verkopen wijzen we budgetten toe aan de verschillende campagnes. Voor campagnes die goed converteren hanteren we een ongelimiteerd budget. Of een campagne goed of slecht presteert wordt bepaald door verschillende KPI's en ROI-data en input en doelstellingen vanuit de klant. Deze KPI's en de ROI wordt nauwlettend in de gaten gehouden in Google Analytics. Binnen Google Analytics hebben we verschillende dashboards met de meest belangrijke informatie. Deze dashboards worden ook gebruikt om de klant maandelijks te rapporteren.

Internationale uitbreiding

Met het Nederlandse succes van de webshop startte Hairandbeautyonline.com met uitbreiding naar het buitenland. Als eerste was België aan de beurt en hierna hebben we AdWords campagnes opgezet voor een groot aantal andere Europese markten. België bleek het meest succesvol te zijn voor deze shop. Momenteel focussen we daarom met AdWords op deze twee landen. Dit is enkel vanwege gelimiteerde middelen aan klantzijde met betrekking tot andere belangrijke succesfactoren voor ondernemen buiten de landsgrenzen.

We hebben Google gebruikt om de vraag naar de producten van Hairandbeautyonline.com in andere landen te onderzoeken. Naast support van Google medewerkers gespecialiseerd in export, hebben we gebruik gemaakt van de volgende tools:

- Google Analytics
- Global market finder
- Think insights
- Insights for search
- Consumer barometer
- Google trends
- Export business map
- Translator toolkit

AdWords aanpak

Tot heden hebben we meer dan 200 campagnes en duizend advertentiegroepen gecreëerd en bieden we op meer dan 8000 zoektermen op basis van conversiegegevens uit AdWords, Google Analytics en vanuit de klant. De hoeveelheid campagnes die we managen varieert dagelijks gebaseerd op de actuele voorraad en USP's zoals productpijzen.

Om succesvolle AdWords campagnes te kunnen opzetten hebben we ook gebruik gemaakt van de volgende hulpmiddelen en technologieën:

- AdWords Keyword Planner
- Google Analytics
- AdWords and Analytics rapporten
- Conversion tracking
- Attribution measurement
- Google Merchant Centre
- AdWords Editor

Google Shopping

Google shopping campagnes hebben zich inmiddels als zeer effectief bewezen voor Hairandbeautyonline.com. Soms is Google Shopping niet mogelijk in verband met het afschermen van merknamen, daarom zijn zoekcampagnes nog steeds erg belangrijk. Om de productfeed in het Google Merchant Center te optimaliseren gebruiken we DataFeedWatch. Zi kunnen we de beste en compleet mogelijk informatie bieden voor de producten in de productfeed.

AdWords management

Onze zoekcampagnes zijn performance-based, dus we hebben een aantal stappen genomen om de campagnes zo efficiënt en effectief mogelijk in te richten. Zo maken we onder andere gebruik van alle mogelijk advertentie extensies, keyword typen en verbeterde CPC.

Daarnaast automatiseren we taken zoals bidmanagement met regels en gebruiken we AdWords scripts om problemen in het account te ontdekken. Zo draait er dagelijks een AdWords script dat campagnes uitlicht die geen klikken genereren, aangezien dit kan duiden op een eventueel probleem.

Om alles bij de houden gebruiken we AdWords labels, wijzigingsgeschiedenis en interne documentatielogs.

Aangezien de klant ook nog enkele additionele niche shops heeft, hebben we ook voor deze shops AdWords accounts opgezet inclusief AdWords campagnes. Al deze accounts zijn voor de klant beschikbaar onder een eigen MCC account.

Conversie optimalisatie

Om het meeste uit de campagnes te halen testen we altijd met meerdere advertenties per advertentiegroep. Daarnaast lopen er ook dynamische zoekcampagnes om zo waardevolle zoektermen te ontdekken welke nog niet in andere zoekcampagnes staan. Daarnaast is bidmanagement grotendeels geautomatiseerd, zodat we de beschikbare uren volledig kunnen besteden aan strategie.

Remarketing

Voor Hairandbeautyonline.com draaien we Google AdWords (dynamische) remarketing campagnes in het Display Netwerk en RLSA (remarketing lists for search ads) in het zoeknetwerk om conversieratio's verder te optimaliseren. We richten ons op bezoekers die op een van de zoekcampagne hebben geklikt of een actie op de shop hebben gedaan die aangeeft dat ze wel interesse hadden, maar helaas niets hebben gekocht. Voor deze groep hebben we meerdere remarketing doelgroepen aangemaakt gebaseerd op het gedrag, zoals verlaten winkelwagens.

In de loop der jaren hebben we het design van de webshop aangepast. Gebaseerd op data uit Google Analytics hebben we de gebruiksvriendelijkheid verbeterd. Daarnaast is de webshop inmiddels ook responsive om zo ook gebruikers op mobiele apparaten de beste gebruikerservaring te bieden.

Ook maken we gebruik van Nosto om het conversiepercentage verder te verbeteren. Zo bieden we bezoekers productaanbevelingen op basis van het eigen gedrag en het gedrag van andere bezoekers die interesse hebben getoond in vergelijkbare producten. Nosto target ook winkelwaggen-verlaters op punten waar Google dat niet kan met remarketing.

Daarnaast hebben we een custom script in de shop gebouwd welke de klant verteld hoeveel hij of zij nog moet besteden om in aanmerking te komen voor free shipping. Zo verhogen we de gemiddelde orderwaarde.

Andere tools, software en technologieën

Indien kostenefficiënt gebruiken we ook aanvullende technieken, tools en platformen om verkoopaantallen te verhogen, zoals:

- SEO
- SEOreview
- Nosto
- Facebook
- Bing
- Reviews
- Email marketing
- Offline advertising

De Resultaten

Het resultaat is dat Hairandbeautyonline.com een van de beste webshops is in de markt van professionele haar- en beautyproducten. Gestart in een garage is Hairandbeautyonline.com inmiddels een echt succesverhaal met een jaarlijkse miljoenen omzet welke ieder jaar nog verdubbelt. We zijn erg trots om onderdeel van dit succes te zijn. We hebben samen vanaf de start aan dit succes gewerkt. Google heeft aangetoond met Google AdWords en andere producten een belangrijke rol te spelen in het succes. Als Premier Partner zijn we vastberaden om ons hoge serviceniveau vast te houden voor al onze klanten.

Omni-channel succes

Met het online succes van de webshop is Hair and Beauty Online verhuisd van de garage naar een waar magazijn. Als specialist in premium haar- en beautyproducten is het bedrijf ook uitgebreid met twee offline winkels, inclusief een B2B shop voor de kappersmarkt. Een winkel bevindt zich in Nederland, de andere in België.

AdWords prestaties

Last but not least: solide resultaten. We werken als samen met Ruud van Basten voor meer dan vijf jaar. Deze klant is tot een van de grootsten in de markt gegroeid en is goed op weg om het volgende doel van de Twinkle Top 100 vermelding te behalen.

De totale omzet direct door AdWords gegenereerd is met 2913% gestegen, het AdWords conversiepercentage is met 36,2% gestegen en het aantal transacties is met maar liefst 6089% gestegen!

Adwords performance data  AdWords



Revenue*

+2913%



Conversion rate*

+36,2%



Transactions*

+6089%

*2010 vs. 2015

Bezoek de webshop hier: <http://www.hairandbeautyonline.com>