

Case study – Pharmacy.vn

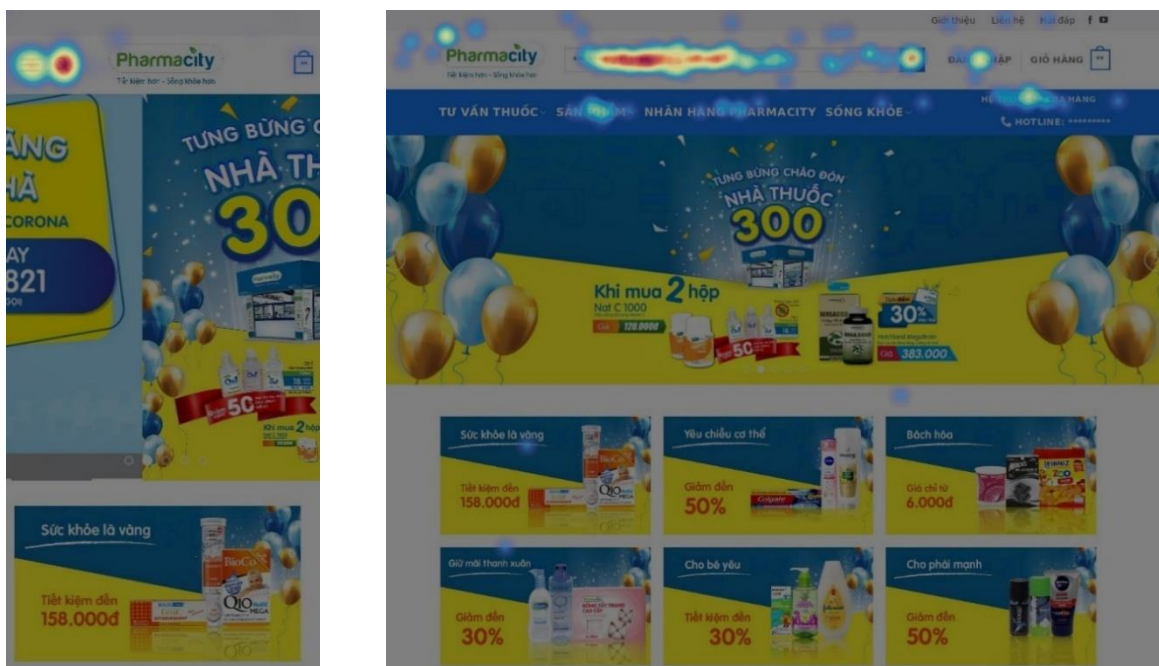
Context

Pharmacy is a vision-driven company with a goal to reach 1,000 pharmacies by 2021. The largest Pharmacy chain in Vietnam also aims to build a top-class digital experience for their 3 million users and growing, providing a trusted healthcare experience true to their values. Towards this goal to improve their digital presence and grow their online business, Pique was recruited to transform the important Search & Recommendations features.

Working with Pique

Assessment

From our initial assessment, it was clear that Search played a pivotal role in Pharmacy customers' navigation of the site, both on desktop and mobile. With the legacy service feeling slow and unintuitive, the team was determined to transform it to combine accuracy, speed, and convenience.



Heatmap showing vast majority of homepage clicks on Search

Search

Pique's Search solution was tuned specifically to the behaviors of Pharmacy customers, including searching for ingredients, onset symptoms, or common mistyping of difficult medication names in English. Like talking to a pharmacist in person, users now can search seamlessly and receive the most relevant results in real time.

đi ứng hoa

Gợi ý tìm kiếm

- trong Thuốc kháng dị ứng
- trong Thuốc cảm lạnh, ho
- trong Nhóm hô hấp
- trong Kháng dị ứng
- trong Nước hoa hồng & Xịt k...

Các sản phẩm gợi ý cho từ khóa "đi ứng hoa"

Thuốc trị viêm mũi dị ứng và các dị ứng... 29,000 VND	Thuốc điều trị viêm mũi dị ứng và các... 69,000 VND	Thuốc chống dị ứng Theralene (2 vỉ x 2... 26,000 VND
TPCN hỗ trợ điều trị viêm xoang, viêm... 133,000 VND	Thuốc điều trị viêm mũi dị ứng ở người... 62,000 VND	Thuốc điều trị viêm mũi dị ứng, chấy... 21,000 VND

Symptom-based

ibuprofen

Gợi ý tìm kiếm

- trong Giảm đau, hạ sốt
- trong Rx Thuốc kháng sinh
- trong Rx Thuốc giảm đau, hạ...
- trong Thuốc kháng dị ứng
- trong Rx Thuốc thần kinh

Các sản phẩm gợi ý cho từ khóa "ibuprofen"

Ibuprofen 200mg (Hộp 10 vỉ x 10 viên) 63,000 VND	Agiparofen (Hộp 5 vỉ x 10 viên) 50,000 VND	Natrofen 500mg (3 vỉ x 4 viên/hộp)
Thuốc hạ sốt & làm giảm đau cho... 57,000 VND	Gofen (400mg) 150,000 VND	Diclofenac 50mg (10 vỉ x 10 viên)

Ingredient-based

bkackmore

Gợi ý tìm kiếm

- trong Nhóm thần kinh
- trong Nhóm tiêu hóa
- trong Nhóm tim mạch - Huyết...
- trong Sinh lý nam và nữ
- trong Nhóm cơ xương khớp

Các sản phẩm gợi ý cho từ khóa "bkackmore"

Viên bổ não Blackmores Brain... 699,000 VND	Viên bổ gan Blackmores Milk... 459,000 VND	Viên tăng cường sinh lý nam... 572,000 VND
Thực phẩm bảo vệ sức khỏe tim mạch... 557,000 VND	Thực phẩm bảo vệ sức khỏe viên uống... 460,000 VND	TPCN Viên uống cho bà bầu Blackmore... 637,000 VND

Typo in English - Medication name

kghẩu trang

Gợi ý tìm kiếm

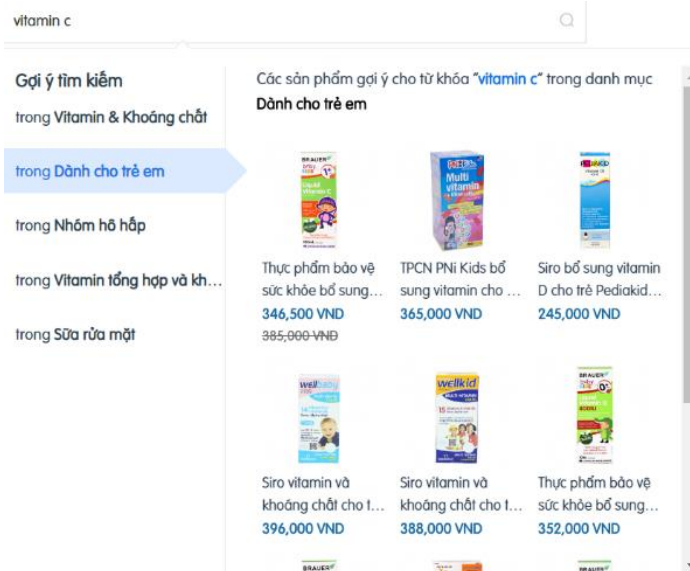
- trong Khẩu trang
- trong Dầu tràm, dầu xoa bóp
- trong Sản phẩm chăm sóc vể...
- trong Bao cao su
- trong Sữa rửa mặt

Các sản phẩm gợi ý cho từ khóa "kghẩu trang"

Khẩu trang 4D Pharmacy (Hộp 1... 49,000 VND	Khẩu trang y tế màu trắng Pharmacy... 17,000 VND	Khẩu trang người lớn Mayan 3D (Hộ... 40,000 VND
Khẩu trang vải kháng khuẩn 3 lớp... 40,000 VND	Khẩu trang vải 2 lớp kháng khuẩn Trun... 40,000 VND	Khẩu trang cá nhân bỏ túi 3 lớp AA mà... 11,500 VND

Typo in Vietnamese

Category suggestion was also a much-welcomed addition to Pharmacy's search bar, allowing users to very quickly filter to what they are looking for in just one single screen.



Search results

Together these changes led to significant digital engagement improvement, across number of searches, add to cart rate, and average cart size.

▲ **250%**

Daily search queries

▲ **45%**

Add to cart rate

▲ **21%**

Average cart size

Recommendations



TRANG CHỦ / SẢN PHẨM / CHĂM SÓC CÁ NHÂN / CHĂM SÓC NAM GIỚI / KHỬ MÙI CHO NAM

Xịt khử mùi phân tử bạc Nivea Men Silver Protect (150ml)

90,000VND/Chai

Xịt khử mùi phân tử bạc Nivea Men Silver Protect sử dụng công thức chứa phân tử bạc giúp giảm 96% vi khuẩn gây mùi, giúp giảm tiết mồ hôi và ngăn mùi hiệu quả suốt 48 giờ với mùi hương nam tính. Thiết kế nhỏ gọn, tiện lợi mang theo mọi nơi.

Còn hàng

Ưu đãi: Mua đơn hàng từ 150.000đ các sản phẩm Nivea Được giảm ngay 20.000đ / mỗi đơn hàng (Duy nhất ngày 14/12)

- 1 +

THÊM VÀO GIỎ

MUA NGAY



Sản phẩm 100% chính hãng, mẫu mã có thể thay đổi theo lô hàng

SẢN PHẨM LIÊN QUAN



CHĂM SÓC CÁ NHÂN
Lăn khử mùi phân tử bạc cho nam Nivea Men Silver Protect (50ml)

65,999 VND
52,000 VND/Chai

THÊM VÀO GIỎ MUA NGAY



CHĂM SÓC CÁ NHÂN
Xịt khử mùi cho nam hương espresso Nivea Men Deep Black Charcoal (150ml)

108,000 VND/Chai

THÊM VÀO GIỎ MUA NGAY



CHĂM SÓC CÁ NHÂN
Xịt khử mùi toàn thân X-men Sport (150ml)

78,100 VND/Chai

THÊM VÀO GIỎ MUA NGAY



CHĂM SÓC CÁ NHÂN
Xịt khử mùi cho nam hương rừng Amazon Nivea Men Deep Black Charcoal (150ml)

108,000 VND/Chai

THÊM VÀO GIỎ MUA NGAY

Product recommendations was the next area to transform, starting with an experience where users are presented a selected set of similar items to consider and help find relevant products quickly.

Pique's AI recommends similar items effectively based on multiple factors (usage, ingredient, price, brands, etc). This service eliminates the legacy process of assigning similar items manually, massively boosting accuracy and, at the same time, reducing human efforts.

Recommendation results

The product recommendation service dramatically increased relevancy and thereby add to cart rates and average cart sizes.

▲ 190%

Add to cart rate

▲ 47%

Average cart size

