



AUTOMATIZACIÓN ESTRATÉGICA DE LA FIDELIZACIÓN

A TRAVÉS DE LA OPTIMIZACIÓN INTELIGENTE

LUISAVIAROMA.COM ÉXITO DE UN VISTAZO

Luisaviaroma.com transformó la experiencia de cliente con automatización activada por datos que usa una capa de tratamiento de email para proporcionar interacciones de seguimiento a cada persona.

Luisaviaroma.com identificó el email como el canal ideal para fortalecer la experiencia de cliente y desarrollar la fidelización emparejando campañas a medida con eventos clave a través de sus puntos de contacto online.

Mediante el desarrollo de sus capacidades por email y la introducción de campañas por email estratégicas y automatizadas que proporcionarían navegaciones de cliente activadas por datos con optimización automatizada, Luisaviaroma.com fue capaz de impulsar de manera significativa las conversiones.

Al mismo tiempo, el equipo de marketing de Luisaviaroma.com mejoró la eficiencia de trabajo mediante el despliegue de navegaciones de cliente con optimización integrada que personalizaría contenidos a través de sus 8 idiomas de comercialización.

Emarsys, con su mezcla de análisis, ejecución y guía estratégica, habilitó a Luisaviaroma.com para diseñar y optimizar toda su estrategia aplicada a su caso de negocio único y proporcionar una excelente experiencia de marca unificada.

5.000.000

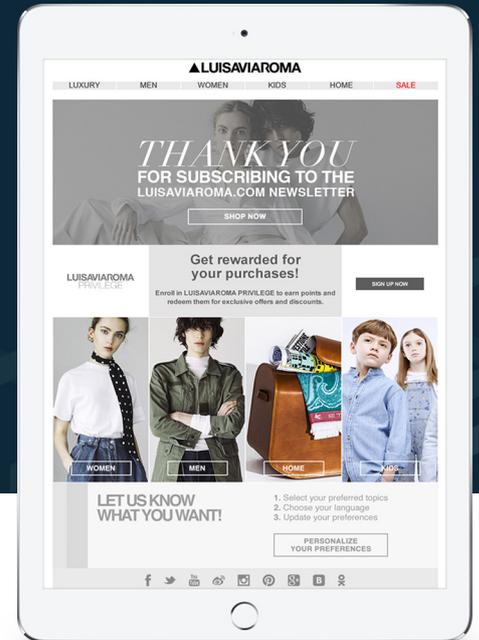
de visitantes al mes

600

colecciones de marca en oferta

“El uso de una estrategia de talla única para todos nuestros clientes dio como resultado una pérdida de fidelización e interés en nuestras comunicaciones de marketing. La cruda realidad era que esta menor fidelización estaba causando daños a nuestros ingresos.”

- Marco Ritratti, Director de Marketing por email, Luisaviaroma.com



EL RETO

El equipo de marketing de Luisaviaroma.com había estado desarrollando su estrategia de contenidos online dirigiéndola fuertemente hacia la automatización con contenidos personalizados y quería asegurarse de que sus soluciones proporcionaran experiencias en línea con los valores de su marca.

Cada aspecto de Luisaviaroma.com tenía que ser moda de lujo y, para asegurarse de estar proporcionando una experiencia de calidad constante, quería:



AUMENTAR EL RENDIMIENTO DEL EMAIL

El equipo de marketing de Luisaviaroma.com identificó un potencial de crecimiento significativo para su canal de email, pero necesitaba las herramientas y la guía estratégica sobre cómo maximizar el potencia de esta corriente de ingresos. Con el uso de tan solo un puñado de campañas de ciclo de vida y boletines, Luisaviaroma.com quería desarrollar su cobertura de campañas por email sin comprometer la excelente experiencia de marca que proporcionaba.



FORTALECER LA EXPERIENCIA DE CLIENTE

Gracias a su éxito y crecimiento internacional, el tamaño de la base de datos de clientes de Luisaviaroma.com siguió expandiéndose a un ritmo tal que el equipo de marketing se enfrentaba a una sobrecarga de datos. Con tantos contenidos y tantos suscriptores con los que tratar, la disponibilidad de recursos evitaba que fueran capaces de desplegar complejas navegaciones de cliente que pudieran proporcionar experiencias de cliente a medida.



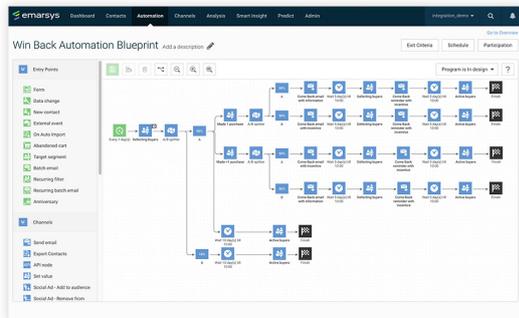
DESARROLLAR LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

El canal del email era visto como un recurso infrutilizado para fidelizar a los clientes online, con tan solo un número limitado de campañas sobre eventos disponible y ninguna forma real de verificar si estaban usando la estrategia automatizada correcta. El equipo de marketing quería mejorar las interacciones con los clientes de Luisaviaroma.com a través de distintos puntos de contacto, desarrollando una estrategia por email de seguimiento relevante y completa que pudiera usar eventos de navegación y compra claves.

LA SOLUCIÓN

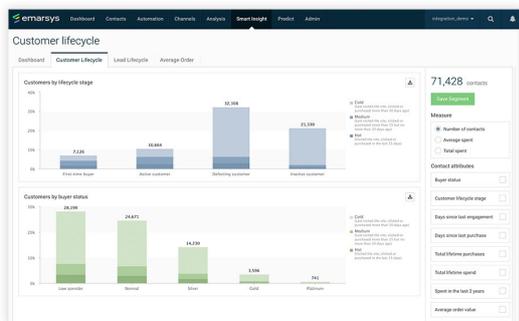
Las profundas capacidades técnicas activadas por datos proporcionaban la información y las herramientas que Luisaviaroma.com necesitaba para desarrollar y construir complejas estrategias a medida de sus necesidades comerciales.

Emarsys ofrecía la mezcla perfecta de tecnología y guía estratégica que permitiría a Luisaviaroma.com implantar:



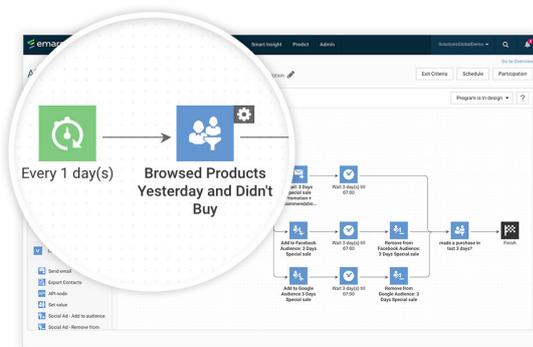
1. UNA AUTOMATIZACIÓN ESTRATÉGICA DEL EMAIL

Emarsys proporcionó herramientas de análisis intuitivo y automatización que facilitaban la construcción de complejos programas automatizados de fidelización usando información activada por datos. Pero, para asegurarse de que Luisaviaroma.com desarrollara las estrategias de automatización más relevantes, el equipo estratégico de Emarsys identificó la mejor combinación de programas para su implantación que complementarían y mejorarían su estrategia comercial existente.



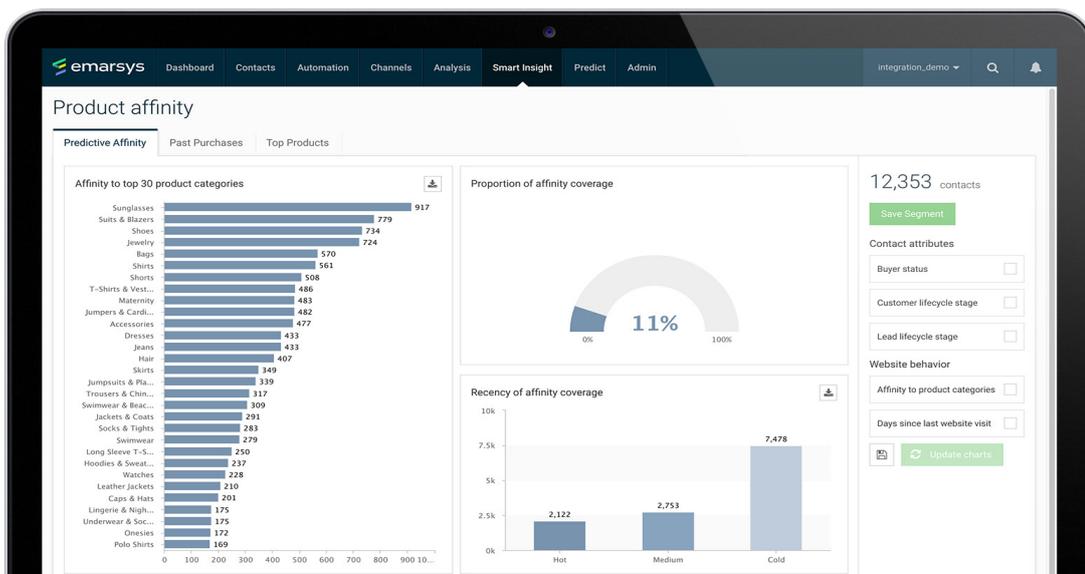
2. NAVEGACIONES DE CLIENTE ACTIVADAS POR DATOS

Unas capacidades analíticas claras y detalladas permitían al equipo de marketing de Luisaviaroma.com construir visiones generales del cliente completas y usar indicadores clave, tales como fidelización por email y sitio web, preferencias o comportamientos de compra en sus campañas para optimizar la navegación del cliente. Mediante la creación de secciones de contenidos relevantes para la etapa del ciclo de vida del cliente o su estado, también fueron capaces de automatizar capas de tratamiento que proporcionaban contenidos a medida individuales.



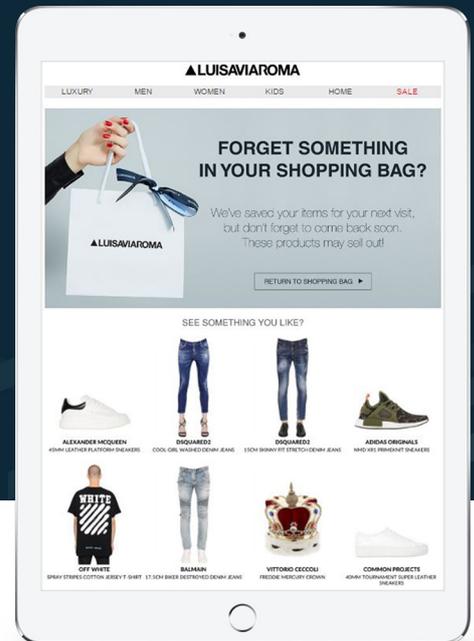
3. OPTIMIZACIÓN DE LA NAVEGACIÓN AUTOMATIZADA

Se dio acceso a Luisaviaroma.com tanto a las herramientas como a los conocimientos para analizar y revisar el rendimiento de las navegaciones automatizadas existentes, identificar lagunas en la cobertura y destacar áreas de mejora. El equipo de marketing desarrolló e implantó una estrategia de automatización a medida para fortalecer la fidelización de los clientes y después aplicó esto en sus 8 idiomas para ampliar la cobertura y el rendimiento.



“Emarsys nos ayudó a construir y optimizar progresivamente una estrategia centrada en torno a la navegación del cliente que no solo dio como resultado una enorme mejora de todos nuestros KPIs CRM, sino que claramente supuso una mejora cuantificable de los ingresos.”

- Marco Ritratti, Director de Marketing por email, Luisaviaroma.com



LOS RESULTADOS

Las capacidades analíticas y de procesamiento de datos completos de Emarsys ayudó a revelar aspectos clave de los clientes de Luisaviaroma.com que después podían mapearse estratégicamente para eventos clave de automatización.

Mediante el uso de activadores de eventos inteligentes para campañas que automáticamente personalizaran el tratamiento y los contenidos en función de su valor para Luisaviaroma.com, su equipo de marketing fue capaz de automatizarlos, convirtiendo sus valiosos datos en contenidos personalizados.

Mediante el suministro de un nivel de personalización de contenidos mucho mayor, Luisaviaroma.com experimentó no solo un aumento de la fidelización por email, sino también una mejora de las tasas de conversión procedente de las nuevas navegaciones de clientes.

El fortalecimiento de las capacidades de su canal por email con automatización inteligente, desarrollado para cumplir sus necesidades comerciales específicas, incluso hizo crecer el rendimiento de su canal web y fortaleció la lealtad y la fidelidad.

900%

de aumento de ingresos por email automatizados

21%

de aumento de ingresos por email generales

+37,5%

de aumento en las conversiones de la campaña post-compra

▲ LUISAVIAROMA.COM

Luisaviaroma.com es un destino de moda de lujo online que incluye una selección exclusiva de nuevas colecciones de 600 diseñadores establecidos, así como talentos jóvenes emergentes, que atrae a más de 5 millones de visitantes al mes de todo el mundo.

Fundada en Florencia a principios de los años 1930, Luisa via Roma es ahora el hogar de más de 200 personas de 15 países diferentes que se encargan de gestionar Luisaviaroma.com en 8 idiomas.

www.luisaviaroma.com

emarsys

Emarsys es un proveedor mundial de software de marketing de nube para empresas B2C y el primer B2C Marketing Cloud. La empresa proporciona inteligencia procesable a empresas que targetizan a sus clientes con la combinación del aprendizaje de máquina y la ciencia de datos con una verdadera personalización y entrega multicanal para llegar a los clientes de manera más eficaz, al tiempo que maximiza la fidelización y los resultados. Con más de 500 empleados en 16 ubicaciones de oficinas en todo el mundo, Emarsys da servicio a más de 1.500 clientes en 140 países.

www.emarsys.com