



GÉNÉRER DES CONVERSIONS

GRÂCE À DES INFORMATIONS UTILES

LE SUCCÈS D'OUTNORTH EN UN COUP D'ŒIL

Outnorth a transformé sa capacité à engager les clients en analysant les données existantes et en extrayant les informations détaillées pouvant ensuite être utilisées par des programmes marketing multicanal automatisés pour générer des conversions et augmenter les revenus provenant de la rétention.

La puissante combinaison de l'analyse de données historiques, de la segmentation comportementale intelligente, de rapports d'état du cycle de vie client en temps réel et de l'automatisation de pointe a permis à Outnorth d'évaluer les modes d'achat à la va-vite et de stimuler l'engagement global.

En revoyant l'approche relative aux données, la "business intelligence" est devenue un pilier majeur de sa stratégie marketing ayant boosté à la fois l'acquisition et la fidélisation client.

Grâce à la capacité d'analyse et à l'élaboration de rapports détaillés, Outnorth a désormais instantanément accès à des informations des plus précises et exhaustives concernant les résultats, aussi bien en termes de produits que de clients, ce qui lui permet de continuer à mettre à l'échelle ses résultats en matière de conversion.

+12% de revenus

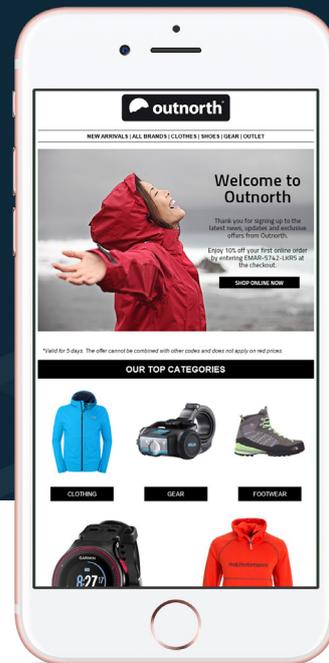
en sus grâce aux participants
aux programmes

40 programmes

automatisés à tous les stades du cycle de
vie client dans six pays

“Nous savions que nous pouvions faire encore mieux grâce à nos données clients existantes, mais la question était de savoir comment. Avoir recours à une stratégie unique qui s’appliquerait à tout le monde n’aurait pas séduit nos clients et tenter de personnaliser le contenu manuellement aurait eu un impact sur la productivité.”

- Henrik Wilnersson, Responsable du marketing en ligne, Outnorth



DÉFI

Alors en quête d’un nouveau prestataire, l’objectif initial d’Outnorth consistait à trouver une solution qui lui aurait permis de commencer à créer des campagnes plus dynamiques lui permettant d’améliorer sa productivité et capacité à personnaliser la communication avec la clientèle. Après avoir sondé différentes options, l’objectif premier de l’équipe marketing avait consisté à comprendre les données en faisant ressortir les informations sur les types de clientèle et les comportements d’achat, avant de les intégrer dans sa stratégie marketing tout en tenant compte de ces informations.

L’équipe marketing avait besoin d’une plate-forme d’exécution multicanal puissante qui lui permettrait de :



COMPRENDRE LES INFORMATIONS DERRIÈRE SES DONNÉES

Outnorth souhaitait avoir la possibilité d’exploiter ses données d’achat disponibles afin de mieux comprendre les différents clients et leurs centres d’intérêt. Avec toutes les données historiques relatives aux achats et aux activités à sa disposition, l’équipe marketing avait souhaité transformer ces données génériques en quelque chose qu’elle pourrait utiliser comme base pour les stratégies de fidélisation et l’engagement client à long terme.



AUTOMATISER LA DIFFUSION DE CONTENU INTELLIGENT

Outnorth souhaitait s’éloigner des listes de distribution génériques, segmenter les données en fonction de ses différents types de clients et commencer à développer des stratégies individuelles pour les cibler. Le caractère général de ses mesures de ciblage précédentes n’offrait pas le type d’engagement par le biais du canal e-mail recherché sur son site web. L’équipe marketing avait besoin d’être à même d’identifier et de segmenter ses utilisateurs pour maximiser la pertinence, sans pour autant solliciter ses propres ressources marketing.



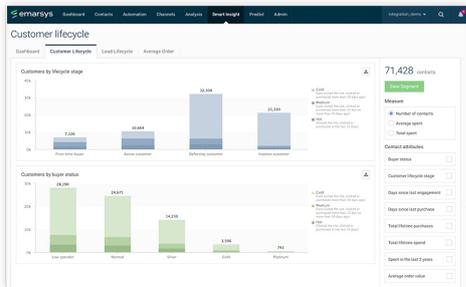
OFFRIR UN APERÇU DE LA PERFORMANCE PAR E-MAIL STRATÉGIQUE

Outnorth avait besoin de pouvoir suivre la performance de ses campagnes e-mail, y compris en termes de valeur et s’agissant de l’amélioration imputable au canal e-mail. Avec une gamme de produits de plus de 11 000 articles et des publipostages de newsletters électroniques standard, l’équipe marketing avait du mal à identifier précisément les facteurs de performance et les types de clients importants.

SOLUTION

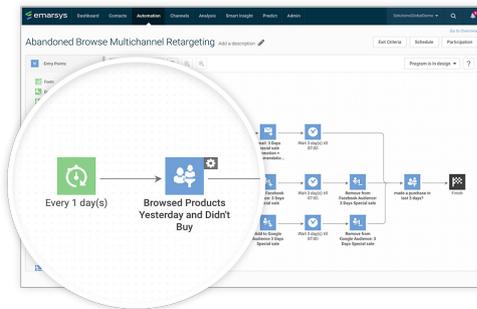
La formidable capacité de traitement et d'exécution des données par le cloud marketing B2C d'Emarsys constituait la solution parfaitement adaptée pour répondre aux besoins d'Outnorth. Grâce à l'expertise reposant sur la science des données, Outnorth a pu mieux comprendre ses clients, notamment le processus de distribution tout au long du cycle de vie et les facteurs à l'origine de l'engagement et de la conversion.

À l'aide du cloud marketing B2C d'Emarsys, Outnorth a pu utiliser ses données pour améliorer l'engagement client et passer au niveau supérieur grâce à :



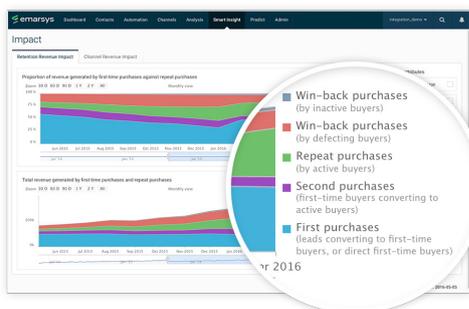
1. UNE EXPERTISE FONDÉE SUR DES DONNÉES INTELLIGENTES

Le profil unifié a transformé la capacité d'exploitation par Outnorth de ses données et révolutionné sa façon de voir et de comprendre le comportement des clients. L'interface intuitive d'Emarsys a permis à l'équipe marketing de rapidement et facilement mettre en place des segments hautement affinés et ciblés, en utilisant virtuellement tous les éléments des données des contacts et celles relatives aux achats dans ses campagnes. L'utilisation de ces informations clients a permis à Outnorth d'anticiper les comportements, tels que les défections éventuelles, en vue d'établir une valeur vie client durable.



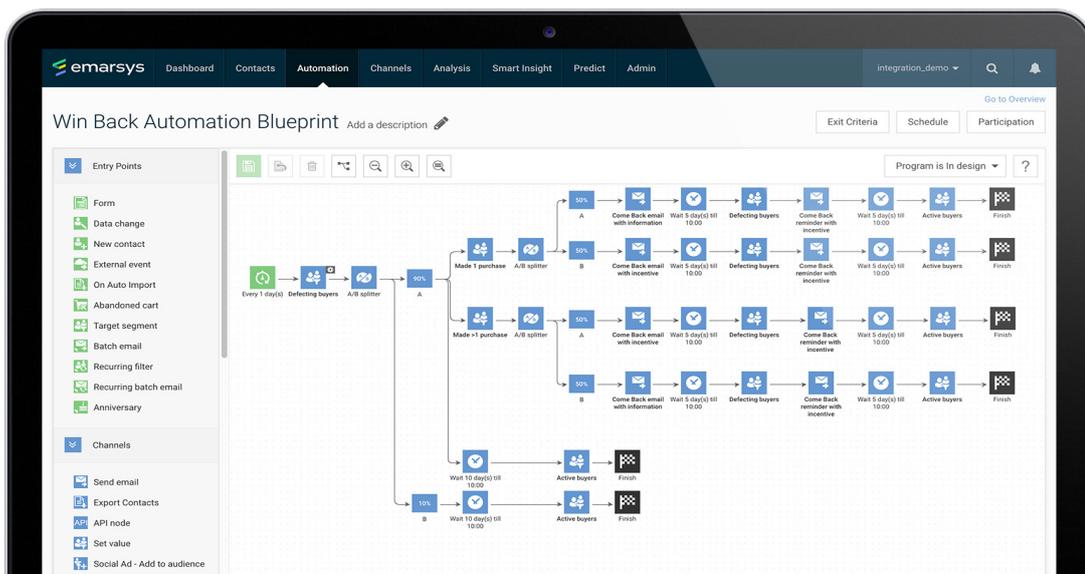
2. DES CAMPAGNES MULTI-ÉTAPES RÉELLEMENT AUTOMATISÉES TOUT AU LONG DU CYCLE DE VIE

Grâce aux segments intelligents actualisés automatiquement en fonction des comportements des contacts, Outnorth a créé des campagnes automatisées intelligentes, allant de programmes de bienvenue hautement engageants à l'ensemble des stades du cycle de vie de ses clients. À mesure que les contacts progressent au fil des stades, ils passent d'un programme à l'autre, libérant l'équipe marketing, qui peut consacrer davantage de temps au design des campagnes et moins de temps à la gestion du ciblage, des délais de distribution et des destinataires.



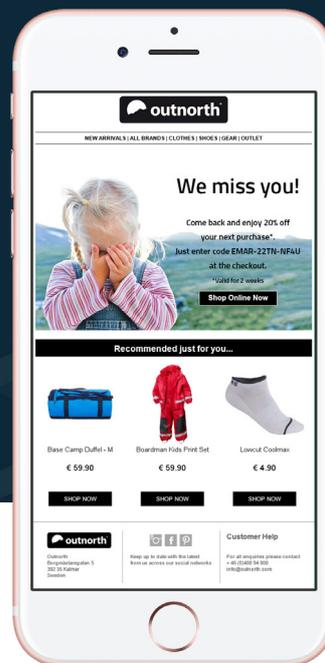
3. DES RAPPORTS INSTRUCTIFS ET UTILES

La capacité claire et réactive concernant l'élaboration de rapports de Smart Insight a fourni une vue d'ensemble hautement stratégique et permis à Outnorth de booster son succès en mettant en exergue les moteurs de croissance, les produits vedettes, les articles les plus vendus et les facteurs de conversion - et ce n'est que la partie visible de l'iceberg. Des informations détaillées sur les produits étant accessibles, Outnorth a pu travailler plus étroitement avec les fournisseurs pour créer des campagnes ciblées ayant un impact élevé tout au long du cycle de vie client.



“Emarsys met à disposition une combinaison unique d’outils performants et conviviaux, voire faciles à utiliser par le commercial. Vous n’avez pas besoin de connaissances techniques poussées pour tirer le meilleur parti des fonctionnalités et les rapports instantanés facilitent l’analyse des progrès immédiats.”

- Henrik Wilnersson, Responsable du marketing en ligne, Outnorth



LES RESULTATS

Avec Emarsys, Outnorth a transformé ses données opérationnelles en données intelligentes, lui permettant de comprendre ses clients, les comportements d’achat et les affinités produits.

La combinaison de la segmentation intelligente, de l’automatisation multi-étapes performante et de rapports hautement réactifs a permis à son équipe marketing de mieux comprendre les clients, de réagir aux nouvelles informations et d’affiner sa stratégie marketing.

Forte de compétences de reporting judicieuses et avec des informations sur les résultats en temps réel à portée de main, l’équipe marketing d’Outnorth jouit d’un nouveau degré de souplesse marketing stratégique qui génère réellement des résultats de l’acquisition à la rétention.

+24,6 %

augmentation eu égard aux programmes de primo-acheteurs

+17,9 %

augmentation eu égard aux programmes d’acheteurs inactifs

+270 %

augmentation eu égard aux programmes autour des campagnes dédiées aux anniversaires



Outnorth est une boutique en ligne dont les marques d’activités de plein-air scandinaves constituent le cœur de métier. Les marques sont synonymes de qualité premium, de superbes designs et de propriétés fonctionnelles exceptionnelles.

Présente en ligne depuis 2005, Outnorth, dont les origines remontent à 1926, est un partenaire de renom pour la distribution de grandes marques, qui propose des moyens de paiement sûrs et livre dans le monde entier.

www.outnorth.com



Emarsys est l’un des principaux fournisseurs mondiaux de logiciels marketing dans le cloud pour les entreprises B2C et le premier cloud marketing B2C. Emarsys fournit des données utiles aux entreprises qui ciblent leurs clients en combinant le « machine learning » et la science des données à des actions réellement personnalisées et multicanal pour mieux toucher les clients tout en maximisant l’engagement et les résultats. Avec plus de 500 collaborateurs répartis dans 16 bureaux à travers le monde, Emarsys est au service de plus de 1 500 clients dans 140 pays.

www.emarsys.com