

SUCCESS STORY

Comment United Colors of Benetton a multiplié par 7 les conversions et par 10 l'acquisition de nouveaux utilisateurs

Architect

Web Push

Marketing cross-canal

4.8% taux de conversion [via Web Push]

7X taux de conversion supérieur à la moyenne du secteur

5.7% d'inscription des nouveaux utilisateurs [via Web Push]

10X taux d'inscription supérieur à la moyenne du secteur



eCommerce Manager

UNITED COLORS OF BENETTON.



Nous apprécions travailler avec Insider pour leur capacité à orchestrer des parcours client. Nous avons éliminé beaucoup d'approximations et d'interventions manuelles dans la création de parcours individualisés adaptés aux étapes du cycle de vie client. Les résultats sont remarquables."

Sommaire exécutif

United Colors of Benetton a choisi Insider pour l'aider à relever deux défis majeurs : réduire l'abandon de panier et augmenter les inscriptions de nouveaux utilisateurs.

Pour répondre à l'abandon de panier, ils ont mis en place une stratégie de notification Web Push en trois étapes, atteignant un taux de conversion de 4,8 %. Pour l'acquisition de nouveaux utilisateurs, ils ont créé un parcours Web Push qui a permis un taux d'inscription de 5,7 %. Ces parcours personnalisés ont été facilités grâce à l'outil d'IA d'Insider, Architect.

A propos de United Colors of Benetton

United Colors of Benetton est une marque de mode italienne fondée en 1965, reconnue pour ses couleurs vives et ses engagements sociaux et environnementaux.

Présente dans plus de 120 pays avec plus de 5 000 magasins, la marque est célèbre pour ses campagnes marketing audacieuses autour de la diversité et de l'inclusion.

+1,200 marques dans le monde font déjà confiance à Insider

SAMSUNG

GAP

L'OREAL

Santander

Virgin

TOYOTA

MAC

Demander une démo

Augmentation des taux de conversion à 4,8 % avec Architect d'Insider

Le challenge

Benetton voulait réduire son taux d'abandon de panier en incitant les clients à revenir, sans dépendre de remises pour préserver ses marges.

La solution

Benetton a utilisé Architect, l'outil d'orchestration de parcours IA d'Insider, pour créer des parcours clients personnalisés. En ciblant les clients avec des paniers abandonnés, l'entreprise a envoyé des notifications Web Push sur les nouveaux arrivages trois heures après l'abandon.

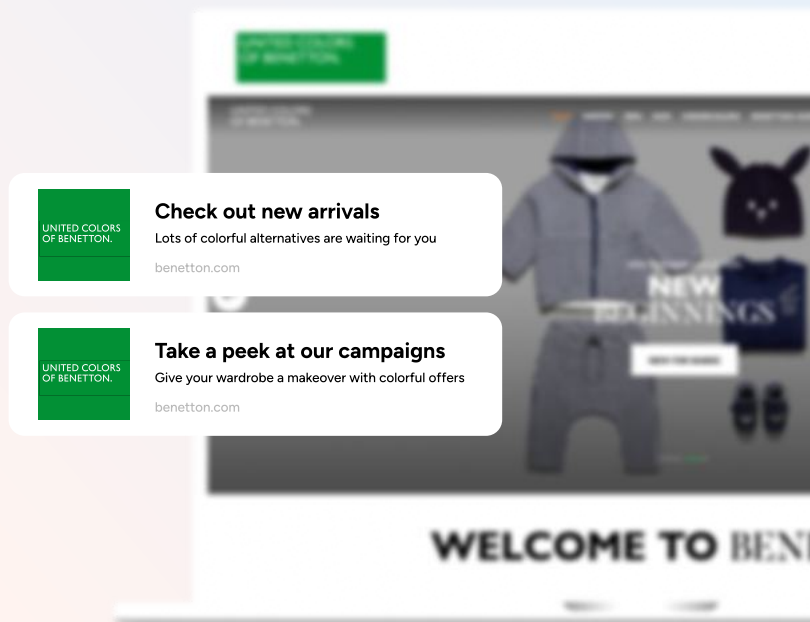
Un deuxième message personnalisé suivait, avec un lien direct pour finaliser l'achat. Si le client n'avait pas converti, un troisième message offrait un code de réduction. Architect a permis d'exploiter les données comportementales et l'intelligence prédictive pour un parcours client sur-mesure, générant un taux de conversion 7 fois supérieur à la moyenne du secteur.



L'augmentation des taux de conversion et des inscriptions de nouveaux utilisateurs a entraîné une hausse significative de notre chiffre d'affaires. Avec Insider comme partenaire, nous pouvons nous concentrer sur la création et le message de la marque, plutôt que sur les obstacles techniques.”

eCommerce Manager

UNITED COLORS
OF BENETTON.



Résultats

4.8%

taux de conversion

7X

taux de conversion supérieur
à la moyenne du secteur

Augmentation des inscriptions à 5,7 % avec des notifications Web Push ciblées

The challenge

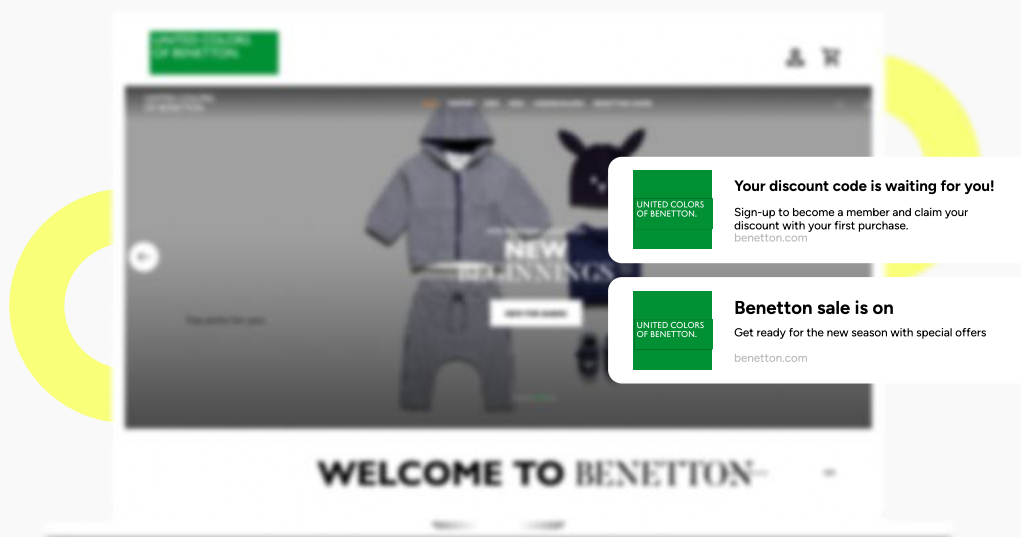
Benetton souhaitait développer sa clientèle en augmentant les inscriptions de nouveaux utilisateurs, mais rencontrait un faible taux de conversion pour ces inscriptions.

The solution

L'équipe de gestion de la croissance d'Insider a suggéré d'utiliser Architect, un outil d'orchestration du parcours client. Benetton a créé un flux de parcours Web Push pour attirer de nouveaux utilisateurs et les encourager à effectuer leur premier achat.

Ce flux impliquait la création de deux notifications Web Push :

- La première a été envoyée aux utilisateurs qui n'avaient pas effectué d'achat au cours des sept premiers jours, pour leur rappeler qu'ils bénéficiaient d'une réduction pour les nouveaux utilisateurs.
- Et une seconde notification, envoyée 24 heures plus tard, avec une URL vers la réduction et la page de paiement pour inciter les utilisateurs à s'inscrire et à effectuer leur premier achat.



Résultats

5.7%

taux d'inscription
[via Web Push]

10X

taux d'inscription supérieur
à la moyenne du secteur



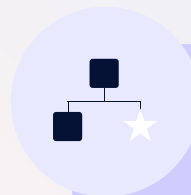
En résumé

Grâce à la plateforme Insider, Benetton a optimisé ses parcours clients, entraînant une forte croissance des conversions, du chiffre d'affaires, des inscriptions de nouveaux utilisateurs, et une réduction de l'abandon de panier.

Perspectives d'avenir

Benetton envisage de renforcer ses stratégies de personnalisation sur site grâce aux notifications Web Push et à l'orchestration de parcours d'Insider.

La marque prévoit également d'explorer les capacités de micro-segmentation prédictive d'Insider pour identifier des segments comme « affinité pour les remises » et « probabilité d'achat » et offrir une expérience client encore plus ciblée.



Fonctionnalité préférée **Architect**

L'outil d'orchestration de parcours d'Insider est la fonctionnalité préférée de Benetton. Architect permet de concevoir des parcours clients sur-mesure grâce à une segmentation avancée et une automatisation boostée par l'IA, atteignant des taux de conversion remarquables.

A propos d'Insider

Insider— une plateforme unique pour construire des expériences personnalisées et et cross-canal - permet aux spécialistes du marketing de connecter les données des clients à travers les canaux et les systèmes, de prédire leur comportement futur grâce à l'IA et de personnaliser les expériences clients. Les spécialistes du marketing utilisent la plateforme Insider pour offrir des expériences cohérentes et attrayantes sur des canaux tels que le Web, les applications, le Web Push, les Emails, les SMS et les applications de messagerie (WhatsApp).

Insider a récemment obtenu le statut de licorne et a été félicité par le NASDAQ pour être devenue l'une des rares licornes SaaS B2B fondées et dirigées par des femmes dans le monde. Insider a été nommée leader dans le [Gartner Magic Quadrant for Personalization Engines 2022](#), [The Forrester Wave for Cross-Channel Campaign Management 2021](#), et [IDC MarketScape: Worldwide Customer Data Platforms Focused on Front-Office Users 2021-22 Vendor Assessment](#).

SAMSUNG

GAP

Virgin

TOYOTA

MAC

L'ORÉAL

CNN

Santander

[Demandez une démo](#)

useinsider.com | info@useinsider.com