

SUCCESS STORY

# Comment NA-KD a utilisé Architect d'Insider pour atteindre un ROI de 72x en 12 mois et une croissance de 25% de la CLTV

CDP

SMS

Architect



**25%** d'augmentation de la CLTV

**72X ROI** en 12 mois

**5X** canaux pris en charge



Insider est un leader dans le marketing des canaux non traditionnels, offrant des moyens novateurs d'engager nos clients sur tous les canaux. Plutôt que des campagnes rigides calquées sur un calendrier, nos expériences sont désormais aussi uniques que nos clients. Depuis notre partenariat avec Insider, la CLTV de NA-KD a augmenté de **25%**, et nous avons atteint un ROI de **72x** en seulement 12 mois. »

**NA-KD** Head of CRM

## Sommaire exécutif

Avec Insider, NA-KD a acquis une vue unifiée de chaque client sur une plateforme unique. L'intégration a permis de lancer des expériences personnalisées et des campagnes ultra-ciblées, dont sa première campagne SMS. Suite au succès de cette campagne, NA-KD a élargi ses canaux pour inclure l'email, le Web Push et l'App Push, en utilisant l'outil d'orchestration de parcours, Architect, d'Insider. Résultat : un ROI multiplié par 72 et une forte croissance de la CLTV.

## A propos de NA-KD

NA-KD est une marque de mode européenne de premier plan, réputée pour ses créations innovantes et sa croissance fulgurante. Toujours à la pointe des tendances, NA-KD propose une large gamme de vêtements et accessoires pour un public moderne et soucieux de son style. Dans le top 20 des marques européennes à la croissance la plus rapide, NA-KD redéfinit le paysage de la mode grâce à des stratégies avant-gardistes, permettant à ses clients d'exprimer leur style unique.

## Pourquoi Insider ?

NA-KD a choisi Insider pour deux raisons principales. D'abord, le produit est impressionnant. Cherchant un partenaire qui allait au-delà des approches marketing standard, NA-KD a découvert en Insider le leader du marketing des canaux non traditionnels, offrant de nouveaux moyens d'engager les clients sur tous les canaux. Ensuite, les déclencheurs utilisateur d'Insider ont permis à NA-KD de créer des parcours plus fluides et personnalisés. En lieu et place de campagnes marketing rigides, NA-KD propose désormais des expériences aussi uniques que sa clientèle et sa marque.

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

SAMSUNG

GAP

LOREAL

Santander

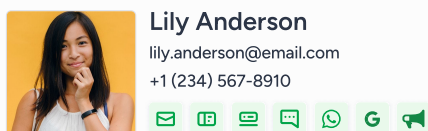
Virgin

TOYOTA

MAC

[Demander une demo](#)


# Unifier les données avec la CDP d'Insider pour obtenir une vue client à 360 degrés sur une plateforme unique



Loyalty Status **VIP**

Likelihood to Purchase **High**

Discount Affinity **Low**

 **Last Visited Product**  
Asymmetric Straps Draped Top

 **Last Purchased Product**  
Tie Front Sheer Mini Dress

 **Top Category**  
Dresses

## Le challenge

NA-KD, l'une des marques européennes à la croissance la plus rapide, se développait à un rythme effréné, mais sa pile technologique ne suivait pas. Ses données clients étaient cloisonnées dans des solutions en silos. NA-KD avait besoin d'un partenaire technologique pour exploiter pleinement ses données clients, obtenir une vue unifiée et permettre des expériences clients individualisées sur tous les canaux.

## La solution

Grâce à la CDP d'Insider, NA-KD a consolidé son stack technologique en une plateforme unique, obtenant enfin la vue 360 degrés recherchée. Insider a aidé à rassembler chaque interaction et transaction de manière transparente sur tous les canaux, permettant à l'équipe d'offrir des expériences clients pertinentes et basées sur des données.



“Avec Insider, nous avons une vue à 360° de chaque client, ce qui nous permet d'identifier des clients jusque-là inconnus, suivre leur comportement et les personnaliser en conséquence.”

NA-KD Head of CRM

## Résultats

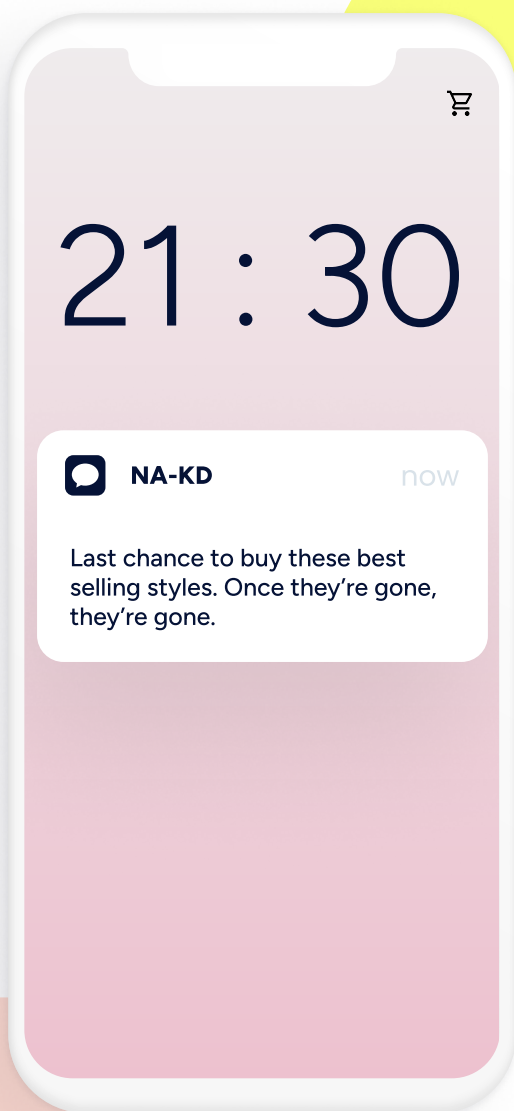
**360°**

vue à 360° de chaque client

**La fin**

des silos de données

## Exploiter des données exploitables pour lancer la première campagne SMS hyperciblée



### Le challenge

NA-KD souhaitait engager sa clientèle en pleine expansion de façon plus personnelle, en renforçant la fidélité de ses clients les plus fidèles et en établissant des liens solides avec ses nouveaux clients.

### La solution

En utilisant les données de la CDP d'Insider, NA-KD a créé sa première campagne SMS. En segmentant et ciblant avec plus de 120 attributs disponibles dans Insider, NA-KD a pu envoyer des SMS personnalisés et pertinents à ses clients, les encourageant à découvrir les nouvelles collections ou à retrouver leurs articles préférés en stock.

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

SAMSUNG

GAP

L'ORÉAL

Santander

Virgin

TOYOTA

MAC

Demandez une démo

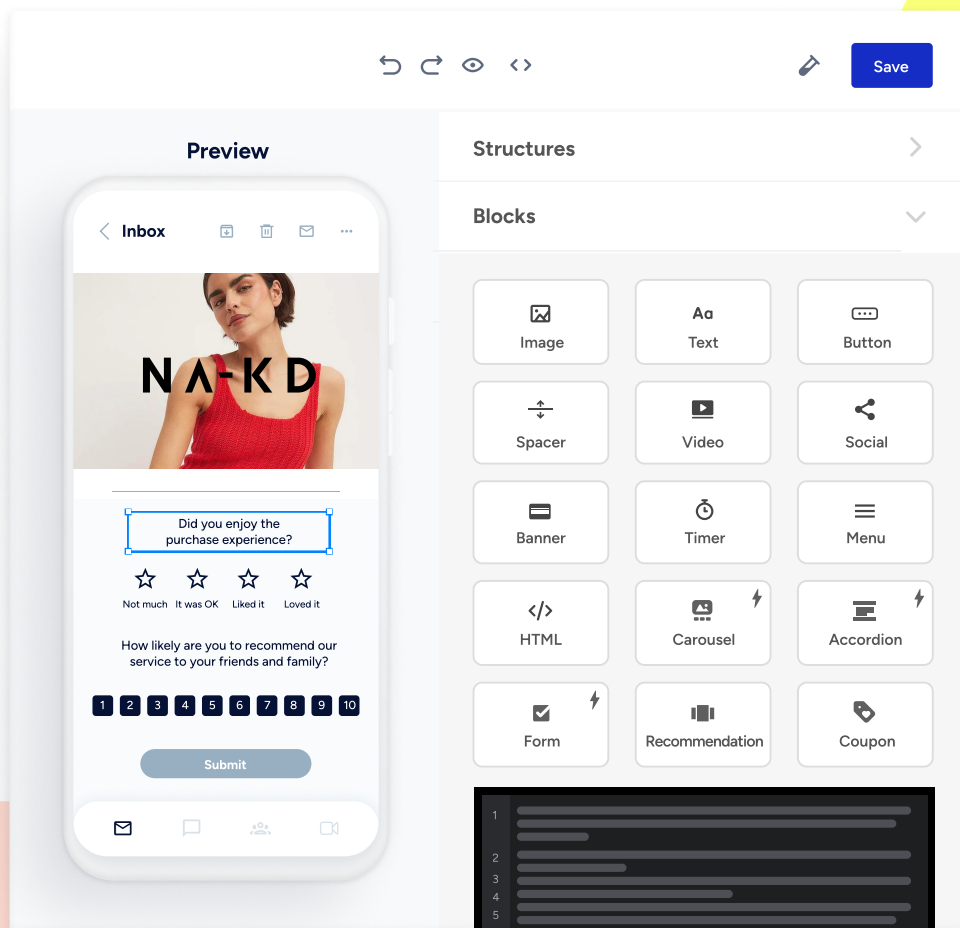
# Élargir l'éventail des canaux avec le Web Push, l'App Push et l'email

## Le challenge

Fort du succès de sa première campagne SMS, NA-KD voulait tester d'autres canaux pour communiquer de manière transparente et cohérente, visant des relations clients durables.

## The solution

Insider propose une prise en charge native de plus de 12 canaux, permettant à l'équipe de NA-KD de lancer des parcours clients basés sur les données via le Web Push, l'App Push et l'email. Grâce à l'éditeur glisser-déposer d'Insider, l'équipe marketing a gagné en autonomie, créant et lançant des campagnes en quelques heures, sans dépendre du support IT.



## CAS D'USAGE #4

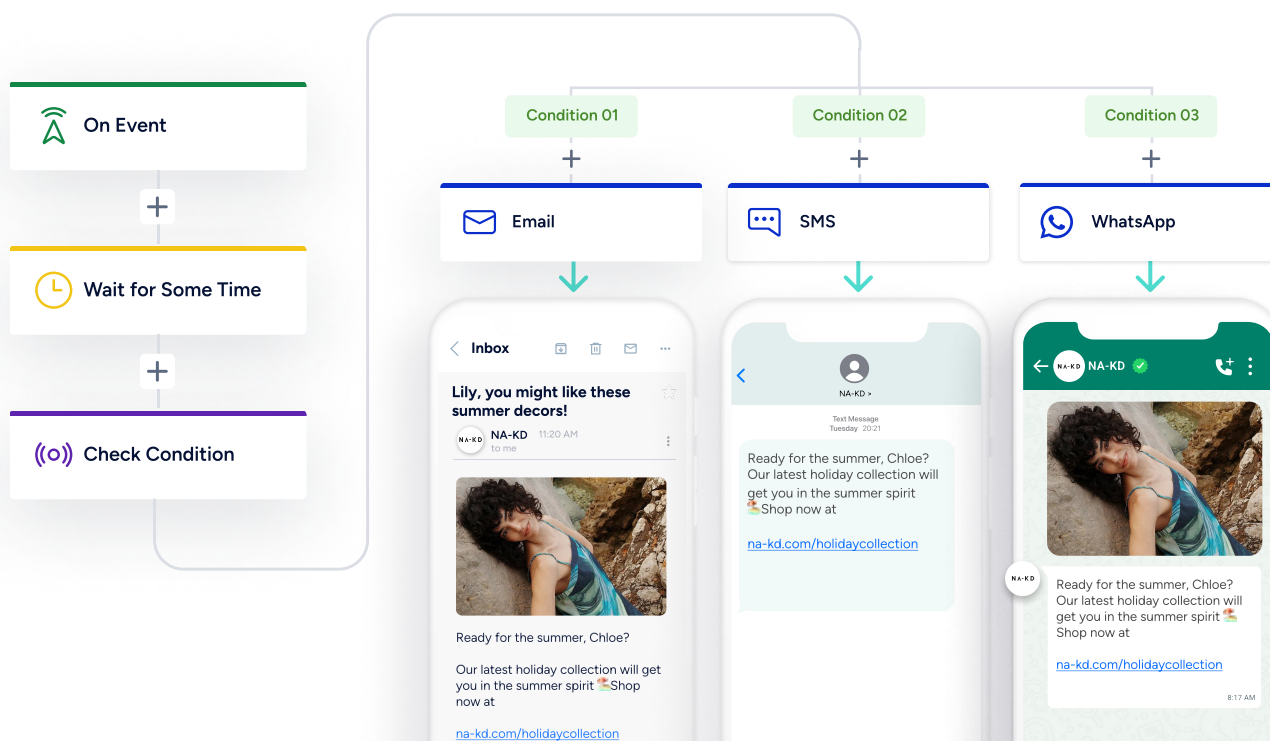
# Créer des parcours clients homogènes et cohérents avec l'outil d'orchestration de parcours Architect d'Insider

## Le challenge

NA-KD savait que pour créer des liens significatifs avec ses clients, il fallait les engager de manière transparente et cohérente. Il ne s'agissait pas d'engager les clients avec le même message sur tous les canaux. Au contraire, elle souhaitait mettre en place une stratégie de communication plus avancée qui tienne compte des préférences en matière de canaux, de l'historique de navigation et de l'historique de communication de la marque. L'équipe marketing de NA-KD souhaitait offrir une expérience client omnicanale totalement optimisée, et ce à grande échelle.

## La solution

Architect d'Insider a permis à l'équipe marketing de NA-KD de concevoir des parcours personnalisés pour des milliers de clients sur plusieurs canaux. Que les clients naviguent en ligne, échangent sur WhatsApp ou consultent leurs emails, Architect les rejoint au bon endroit et au bon moment. Les fonctionnalités IA d'Insider telles que Next Best Channel, Send Time Optimization et Auto Winners ont permis de générer des messages sur mesure basés sur des données comportementales et prédictives.



## Résultats

**25%**

d'augmentation  
de la CLTV

**72X ROI**

en 12 mois

**5X**

augmentation  
de la CLTV

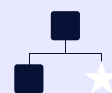


## En résumé

Insider a accompagné NA-KD pour devenir une des marques de mode les plus dynamiques en Europe. Architect a permis à NA-KD de construire des expériences clients omnicanales et basées sur les données sur plusieurs canaux, y compris SMS, Web Push, App Push et email, maximisant ainsi la CLTV et le ROI.

## Perspectives d'avenir

NA-KD souhaite explorer d'autres fonctionnalités d'Insider pour enrichir l'expérience client, notamment avec Eureka, l'outil de recommandation de recherche d'Insider, alimenté par IA, qui propose des produits en fonction du comportement utilisateur prédit.



Fonctionnalité préférée

### Architect

L'outil préféré de NA-KD chez Insider est Architect, qui a permis d'engager ses clients sur plusieurs canaux depuis une plateforme unique et d'atteindre un ROI de 72x en 12 mois.

## A propos

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](https://useinsider.com) | [info@useinsider.com](mailto:info@useinsider.com)