



SUCCESS STORY

## Comment Virgin Megastore a augmenté son CVR de 350 % grâce à la suite de personnalisation d'Insider

CDP

Web Push

Surveys



# 350%

 hausse du CVR

Insider est une plateforme marketing all-in-one qui donne accès aux technologies les plus innovantes, idéale pour ceux qui veulent créer des expériences client engageantes et inoubliables.”



### Sommaire exécutif

Virgin Megastore cherchait une solution pour consolider ses données clients en ligne et hors ligne afin de proposer une expérience de marque homogène. La **Customer Data Platform (CDP)** d'Insider a permis d'intégrer des sources de données disparates en une vue unifiée, offrant ainsi à Virgin Megastore une compréhension approfondie des préférences clients. Grâce à des données exploitables à portée de main, Virgin Megastore a enregistré une augmentation de 350 % du CVR via des notifications Web Push personnalisées. En parallèle, l'utilisation de la preuve sociale, mettant en avant les données comportementales des visiteurs en temps réel, a généré une hausse de 15,3 % du CVR.

### A propos de Virgin

Virgin Megastore, marque mondiale de divertissement, est un acteur majeur du Retail dans la région MENA et en Afrique du Nord, avec 41 magasins répartis sur 9 marchés. Depuis sa création, Virgin Megastore élargit son offre produit pour répondre aux tendances émergentes et aux attentes de sa clientèle. Grâce à une expérience d'achat unique, l'entreprise séduit autant les technophiles que les créateurs de tendances.

### Pourquoi Insider?

Créer et offrir une expérience d'achat omnicanale fluide et en constante évolution représente un défi de taille pour les acteurs du Retail. Les marques doivent gérer rigoureusement les performances des points de vente physiques et des canaux en ligne tout en intégrant des services et des plateformes qui apportent une réelle valeur ajoutée. Avec la plateforme Insider, Virgin Megastore a réussi à unifier ses données en ligne et hors ligne, puis à les exploiter pour diffuser des messages personnalisés sur plus de 12 canaux natifs — un support multicanal avancé, unique sur le marché.

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

SAMSUNG

GAP

L'ORÉAL

Santander

Virgin

TOYOTA

MAC

[Demandez une démo](#)

# Obtenir une vue client à 360° grâce à la CDP d'Insider

## Le challenge

Virgin souhaitait garantir une expérience de marque homogène sur l'ensemble de ses canaux et cherchait un partenaire technologique capable d'unifier ses données online et offline dans une plateforme unique. Virgin Megastore avait besoin d'une CDP d'activation, permettant non seulement d'unifier les données clients, mais aussi de les activer pour générer des résultats mesurables.

## La solution

La Customer Data Platform d'Insider, leader sur le marché, répondait parfaitement à ces besoins. En intégrant les données offline avec celles issues des interactions en ligne, Virgin Megastore a obtenu une vision 360° de chaque client, lui permettant de mieux comprendre ses attentes et préférences. En unifiant ces données dans une interface intuitive, Virgin a rendu ses informations clients immédiatement exploitables.

The screenshot displays a customer profile for Nathan Anderson. It includes a profile picture, name, email address (nathan.anderson@email.com), and phone number (+1 (234) 567-8910). Below this, there are three key metrics: Loyalty Status (VIP), Likelihood to Purchase (High), and Discount Affinity (Low). At the bottom, three product recommendations are shown: Last Visited Product (Corsair K70 RGB Pro), Last Purchased Product (HyperX Cloud III Wireless), and Top Category (Gaming).

## Résultats

# 360° vue client

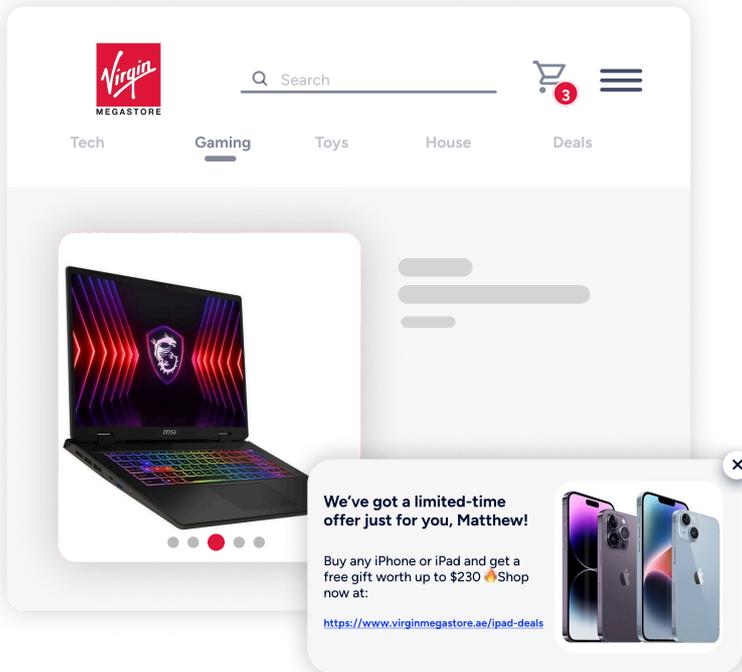
# Données faciles à activer

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



[Demandez une démo](#)

## Utiliser des notifications Web Push pour augmenter de 350% le CVR



### Le challenge

Avec une base de données client unifiée, Virgin Megastore souhaitait améliorer ses KPIs et augmenter les performances de son site web. L'objectif : exploiter ses données pour concevoir des expériences ultra-personnalisées qui inciteraient les visiteurs à convertir.

### La solution

La fonctionnalité Web Push d'Insider a permis à Virgin Megastore d'interagir avec son audience via des messages cohérents, pertinents et diffusés au bon moment. Avec plus de 120 attributs prêts à l'emploi pour segmenter les utilisateurs (caractéristiques, comportements, préférences, etc.), Insider a aidé l'équipe marketing de Virgin à créer et à déployer rapidement des campagnes Web Push hyper-ciblées.



Insider nous a permis d'implémenter nos idées de manière rapide et efficace, un aspect crucial pour offrir une expérience de marque réactive et immersive. En 10 mois de collaboration, nous avons toujours pu compter sur leur réactivité pour résoudre nos problématiques."



Ecommerce Manager

## Résultats

**350%**

augmentation du CVR  
via Web Push

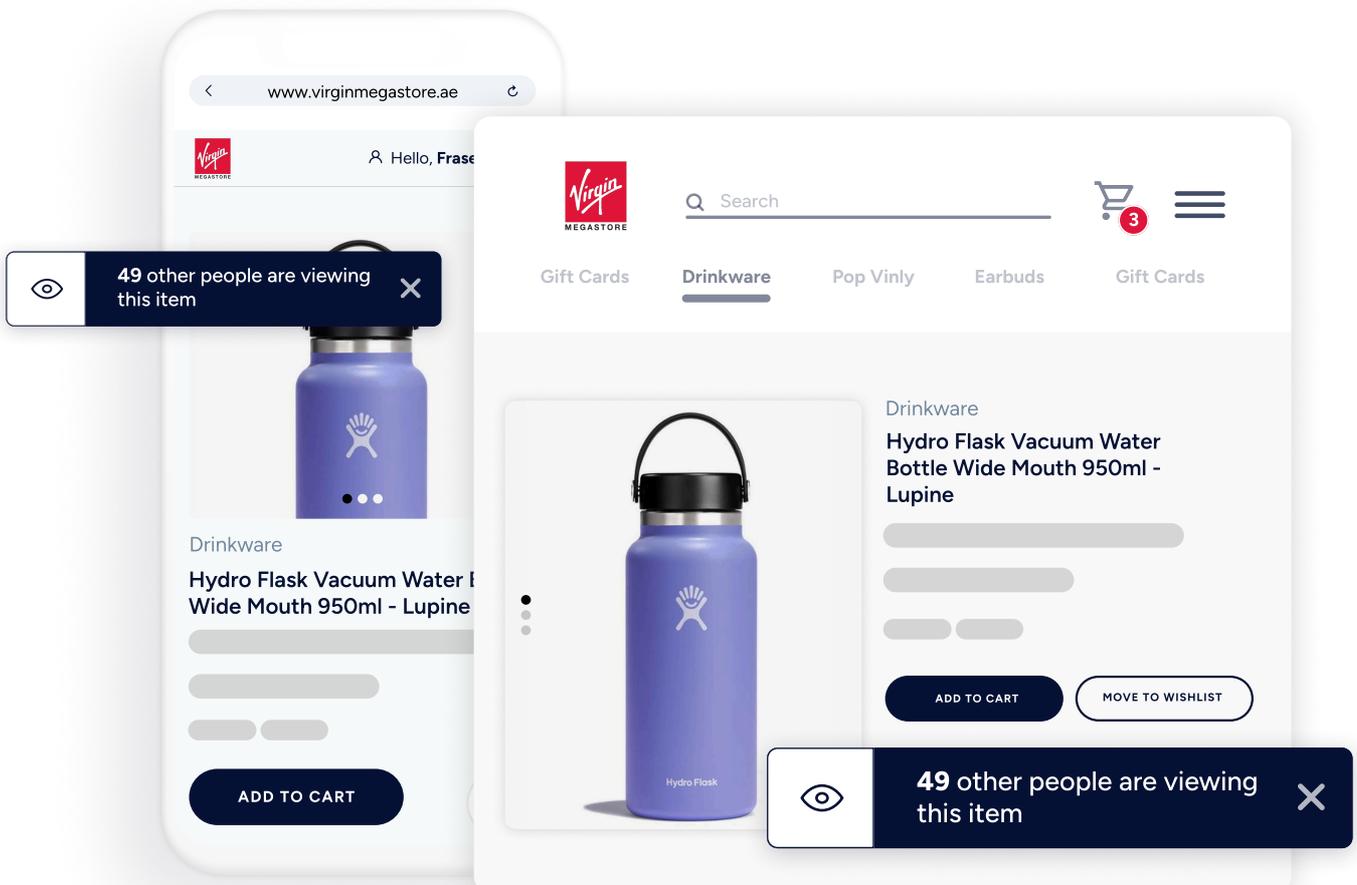
# Augmenter les décisions d'achat grâce à la Social Proof pour atteindre +15,3 % de CVR

## Le challenge

Virgin Megastore souhaitait réduire le nombre de personnes qui visitaient fréquemment les pages de détails des produits mais n'ajoutaient pas d'articles à leur panier. Il lui fallait une solution pour motiver ces acheteurs hésitants à effectuer un achat, plutôt que de cliquer sur le site.

## La solution

Insider a également recommandé l'usage de la Social Proof – un puissant levier de conversion – pour réduire l'abandon d'achat sur les pages produits. Cette fonctionnalité affiche, en temps réel, des données comportementales telles que le nombre d'utilisateurs ayant ajouté un article au panier, consulté ou acheté un produit. Ces insights mettent en lumière la popularité des produits, influençant les acheteurs hésitants à finaliser leur achat. Résultat : une augmentation de 15,3 % du CVR.



Résultats

**15.3%** augmentation du CVR  
via Social Proof

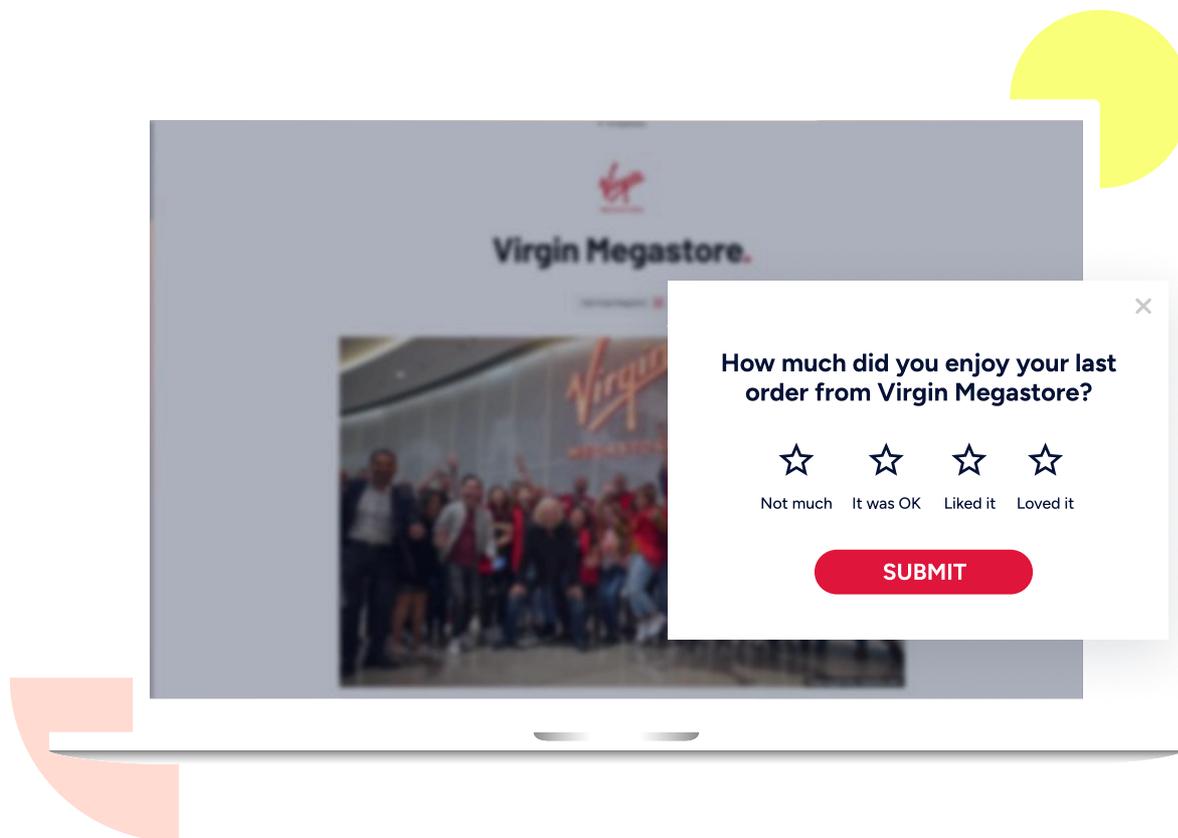
# Utiliser Smart Surveys pour améliorer l'expérience en ligne et diminuer le taux de rebond

## Le challenge

Virgin Megastore souhaitait améliorer l'expérience digitale de ses clients tout en réduisant les taux de rebond. L'objectif était de recueillir rapidement des feedbacks utilisateurs pour optimiser le site.

## La solution

La fonctionnalité Smart Survey d'Insider s'est avérée un outil précieux. En utilisant un modèle d'enquête prêt à l'emploi, Virgin Megastore a pu lancer, en quelques minutes, des enquêtes contextuelles directement sur le site. Ces sondages ont encouragé les visiteurs à partager leurs avis sur l'expérience utilisateur. Grâce à ces feedbacks, Virgin a identifié des axes d'amélioration et optimisé des sections clés du site pour offrir une expérience digitale plus engageante et fluide.



Résultats

**Baisse**  
du taux de rebond

**Hausse**  
du taux d'engagement



## En résumé

Depuis son partenariat avec Insider, Virgin Megastore a constaté une augmentation spectaculaire de 350 % de son CVR, grâce à une stratégie optimisée de Web Push. La marque cible désormais ses clients avec des messages ultra-pertinents sur plus de 12 canaux, améliorant significativement l'engagement et la fidélité de sa clientèle.

## Perspectives

Forte du succès de son partenariat avec Insider, Virgin Megastore souhaite explorer de nouveaux canaux émergents pour renforcer l'engagement et la communication avec ses clients via la plateforme Insider. L'équipe envisage d'exploiter les segments prédictifs basés sur l'IA d'Insider pour anticiper le comportement des clients et adapter chaque interaction en temps réel en fonction des intentions prédites.



### Fonctionnalité préférée **Web Push**

La fonctionnalité favorite de Virgin Megastore sur la plateforme Insider reste le Web Push, qui a permis d'atteindre une hausse de 350 % du CVR grâce à des messages personnalisés, pertinents et diffusés au bon moment.

## 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'OREAL

CNN

Santander

[Demandez une démo](#)

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