

VIVIENNE WESTWOOD NUTZT MAPP FÜR EINE MASSGESCHNEIDERTE DIGITALE KOMMUNIKATION



ÜBER VIVIENNE WESTWOOD:



Vivienne Westwood ist einer der letzten unabhängigen Modemarken weltweit. Das Unternehmen, das auf eine vierzigjährige Tradition zurückblickt, ist für seine fantasievollen Designs ebenso bekannt wie dafür, das Bewusstsein für Umwelt- und Menschenrechtsfragen zu

schärfen. Westwood selbst gilt als eine einflussreiche Modedesignerin und Aktivistin. Die Modemarke verfügt über Läden an 63 Standorten auf der ganzen Welt, darunter eine starke Präsenz in Großbritannien, 19 Läden in Südkorea und weitere 12 in China und Hongkong.



DIE HERAUSFORDERUNGEN

Vivienne Westwood ist ein zukunftsorientiertes Unternehmen, bei dem der Kunde im Mittelpunkt steht. Um die digitale Kommunikationsstrategie voranzutreiben, entschied sich die Modemarke für die Mapp Cloud und ihre Customer Data Platform (CDP), um Kunden-Interaktionen durch Insights einfach und effektiv zu automatisieren und um die Personalisierung der Kundenansprache zu optimieren. Das Unternehmen ist nunmehr in der Lage, Daten online und offline miteinander zu verknüpfen, um mit Kunden an allen relevanten Touchpoints zu kommunizieren.

Aus diesem Grund hat Vivienne Westwood auch den Mapp Partner Eyos implementiert, um seine digitalen Instore-Quittungen abzuwickeln. Für jede digitale Quittung, die in den Geschäften ausgestellt wird, werden entsprechende Transaktionsdaten an die Mapp Cloud übermittelt. Dadurch lassen sich individuelle Kontaktprofile mit Daten aus einem weiteren Kanal für eine maßgeschneiderte Ansprache anreichern.



DIE LÖSUNG

Um den Fokus auf eine personalisierte und zielgerichtete Kommunikation zu optimieren, kommen alle Aspekte der Mapp Cloud zum Einsatz, einschließlich Mapps Onsite-Verhaltenstool, das personalisierte Produktempfehlungen automatisiert an Zielgruppen ausspielt. Auch werden zentrale Kampagnen-KPIs erfasst, um etwa Abbruchraten bei Transaktionen zu verringern. Durch die Nutzung der Customer-Analytics-Komponente Mapp Intelligence wird eine Insight-basierte Entscheidungsfindung ermöglicht. So gewinnt Westwood relevantes Kundenwissen, verknüpft Online- und Offline-Daten in einer zentralen Marketinglösung und ist in der Lage die Kundenkommunikation kanalspezifisch auf RFM-Basis zu analysieren und für eine maßgeschneiderte Ansprache zu nutzen.



“ Es ist eine große Ehre mit einer Ikone wie Vivienne Westwood zusammenzuarbeiten und unseren gesamten Marketing-Stack bereitzustellen. Wir sind sehr stolz darauf, diese Top-Marke für eine beschleunigte Umsatzentwicklung in den diversen Kanälen unterstützen zu dürfen. Das treibt uns an, weiter an Insight-basierten Innovationen und Lösungen zu arbeiten. Wir haben viele spannende Pläne. ”

VICTORIA STEPHENS, CUSTOMER SUCCESS MANAGER, MAPP

DIE ERGEBNISSE

Durch die Nutzung der Mapp Cloud reduziert Vivienne Westwood seine Kosten für das hauseigene Design-Team signifikant. So hat sich der Zeitaufwand für die Erstellung von E-Mails deutlich verringert. Zugleich verfügt die Modemarke nun über detailliertes Kundenwissen in Form von Daten über das Echtzeit-Web-Browsing, zu Kaufabschlüssen in den Offline-Shops sowie zu allen E-Commerce-Transaktionen. Dadurch wird die Durchdringung der eigenen Zielgruppen deutlich erhöht, was eine hyperpersonalisierte Ansprache ermöglicht und das Markenerlebnis steigert. Dank belastbarer, einfach einsetzbarer Insights kommt es zu regelmäßigen Wiederholungskäufen.

HOHES ENGAGEMENT

Kampagnenmechanismen wie die **Öffnungsrate liegen jetzt bei über 38 %** und führen mit einer **Klickrate von rund 6 %** zu mehr Kundenrelevanz.

Das Team von Vivienne Westwood ist mit der Mapp Cloud in der Lage, **fast jeden dritten Website-Besucher zu identifizieren.**

Der durchschnittliche **Bestellwert pro Transaktion liegt bei rund 163 Euro.** Dies wird durch eine überzeugende Customer Experience erreicht.

“ Seit wir die Mapp Cloud nutzen, führen wir alle unsere Kundendaten aus unterschiedlichsten Quellen zusammen und sichern uns dadurch wertvolles Kundenwissen aus einer Hand. Durch die Nutzung von Mapp Intelligence erhalten wir relevante Insights auf Knopfdruck, um unsere Geschäftstätigkeit gezielt vorantreiben. Wir freuen uns darauf, unsere Aktivitäten mit Mapp in den kommenden Monaten und Jahren weiter auszubauen. “

ILARIA MORELLI, DIGITAL MARKETING MANAGER, VIVIENNE WESTWOOD

