



Expert Electronics supervise le marketing de plus de 400 magasins avec Mapp Cloud

Expert International est le plus important revendeur de produits électroniques dans le monde, avec une forte présence en Europe. En Italie, la gestion des 400 magasins à travers le pays se fait selon une structure pyramidale à trois niveaux. En raison de l'organisation complexe de la société, Expert a décidé de se faire accompagner par un fournisseur de solution 360° de marketing digital. En 2016, Expert International a donc choisi Mapp Cloud pour être sa plateforme principale de communication marketing.

CHALLENGES:



Expert cherchait une plateforme qui pouvait centraliser la gestion de plus de 400 magasins physiques en Italie.



Chaque manager de magasin devait pouvoir segmenter sa base de données, élaborer facilement des e-mails, envoyer des campagnes de SMS et des messages transactionnels grâce aux données de son CRM.



Expert voulait unifier toutes ses communications sur les réseaux sociaux.

SOLUTION:

1



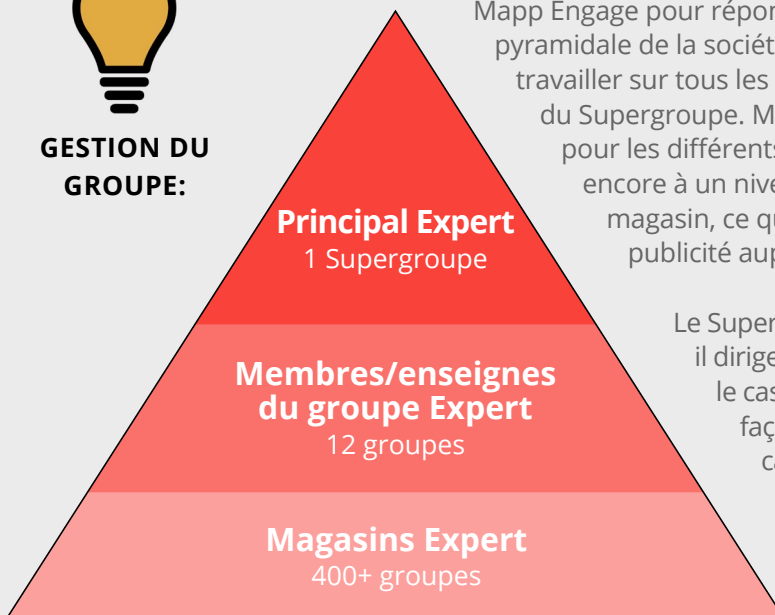
INTÉGRATION TECHNOLOGIQUE:

Parmi les solutions offertes par Mapp Cloud, la société Expert était particulièrement intéressée par le potentiel marketing cross-canal de Mapp Engage. La plateforme de marketing digital est intégrée à l'écosystème MarTech et aux données sources déjà existantes chez Expert. Mapp Engage reçoit désormais les nouvelles données utilisateur via l'API en temps réel pour générer des emails selon des événements prédéfinis. Chaque nuit Mapp Engage importe et met à jour le profil des clients ainsi que leur historique d'achat.

2



GESTION DU GROUPE:



Mapp a aussi aidé Expert à personnaliser la mise en place de Mapp Engage pour répondre à ses besoins. D'après la structure pyramidale de la société, Mapp a permis à la maison mère de travailler sur tous les groupes de la plateforme avec l'aide du Supergroupe. Mapp a ensuite créé 12 sous-groupes pour les différents membres du groupe/enseignes et, encore à un niveau plus bas, un groupe pour chaque magasin, ce qui permet à leur manager de faire de la publicité auprès des clients et prospects locaux.

Le Supergroupe fait office de capitaine d'équipe, il dirige tous les sous-groupes, soit, dans le cas d'Expert, 400+ magasins. De cette façon, Expert peut programmer une seule campagne depuis le Supergroupe au lieu d'en programmer 400 différentes.

3

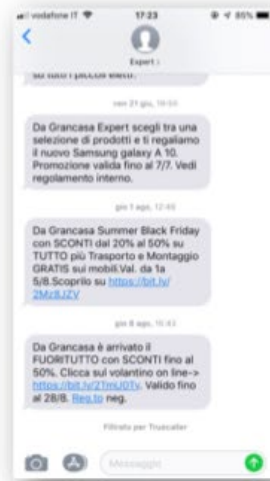


MARKETING CROSS-CANAL:

Avec Mapp Cloud, Expert a un contrôle total sur toutes ses activités cross-canal, incluant les e-mails, le mobile et les réseaux sociaux. Les emails et les SMS sont utilisés pour des communications automatisées, les campagnes d'abandon de panier, et les messages transactionnels. Expert dispose désormais d'une seule plateforme pour toutes ses communications sur les réseaux sociaux. Depuis le siège de la société, ils peuvent planifier des publications pour attirer les gens dans leurs magasins physiques puisque les 400 profils individuels Facebook sont unifiés sur la plateforme.



CAMPAGNES EMAIL ET TRANSACTIONNELS



CAMPAGNES SMS ET TRANSACTIONNELS



NOTIFICATION PUSH

RESULTATS:

- ➔ Mapp Cloud a aidé Expert à supprimer les silos internes de données et à développer de nouveaux moyens pour atteindre les clients
- ➔ Expert a maintenant le contrôle total de sa communication digitale allant de l'e-mail vers les réseaux sociaux en passant par le mobile
- ➔ Expert a remplacé l'élaboration manuelle des campagnes d'e-mails par le Whiteboard d'automatisation cross-canal de Mapp Engage pour mettre en place des communications déclenchées par des événements ou basées le temps
- ➔ La communication sur les réseaux sociaux est unifiée ce qui permet au siège social d'approuver le contenu et de le partager tout en gardant intacte son image de marque, en améliorant l'engagement client et en augmentant son chiffre d'affaires

CHIFFRES CLES:

400+

magasins utilisent Mapp Cloud

10% > 47%

augmentation du taux d'ouverture après l'implémentation d'un e-mail de bienvenue

20%+

taux d'ouverture des e-mails et 25% de taux de clics des e-mails d'anniversaire automatisés