



Acuitis, fondée en 2010 par Jonathan et Daniel Abittan, possède plus de 100 magasins en France, en Suisse, au Luxembourg et en Amérique du Nord. La marque propose un concept créatif fort en optique et audition, avec des lunettes et aides auditives de qualité à prix très très doux.

Recherchant activement à développer une stratégie de croissance externe, Acuitis a fait l'acquisition de Direct Optic, premier opticien omnicanal de France, et du groupe Sensee, leader de la vente en ligne de lentilles de contact en France.

Grâce à ces acquisitions, "Acuitis accélère sa croissance avec l'ambition de construire le premier groupe français omnicanal sur le marché", explique l'enseigne dans un communiqué de presse. Selon son président Jonathan Abittan, cette opération fait du groupe Acuitis "le leader du e-commerce en optique en France". Grâce à notre réseau de 280 magasins Acuitis et Direct Optic, nous sommes en ordre de marche pour proposer à nos 950 000 clients toujours plus de services et d'alternatives dans leur parcours d'achat".



LES DÉFIS

- Acuitis est une marque qui se différencie de ses concurrents par son concept fort – au cœur duquel se trouve une expérience client unique en magasin. Le principal défi était de recréer pour ses clients en ligne la même expérience que pour ses clients en magasin, par le biais de canaux d'engagement appropriés.
- Acuitis voulait développer et mettre en œuvre une stratégie d'automatisation marketing, basée sur la personnalisation, afin d'améliorer l'expérience client.
- Le prestataire précédent ne répondait pas complètement à ses besoins, il fallait donc une plateforme plus puissante qui pourrait supporter une croissance importante et de nouveaux défis digitaux.



LES SOLUTIONS

- La plateforme marketing cross-canal de Mapp fournit une solution robuste et intelligente pour connecter l'ensemble de l'écosystème Acuitis et créer une expérience client unifiée, du magasin au site internet.
- Avec Mapp, Acuitis dispose d'une plus grande flexibilité dans ses campagnes cross-canal. L'équipe marketing d'Acuitis peut désormais construire des campagnes très ciblées et très pertinentes en utilisant des données directement liées au client. Acuitis dispose désormais d'un outil complet de gestion des données et des campagnes, axé sur l'automatisation et la personnalisation. L'entreprise souhaite continuer à améliorer ses campagnes en mettant en place prochainement un nouveau canal SMS.



L'onboarding avec Mapp s'est déroulé de manière très fluide et lorsque nous avons été touchés par la COVID, l'équipe Customer Success nous a toujours soutenus, tant sur le plan technique que commercial. L'implémentation de la solution Mapp Cloud s'est parfaitement déroulée grâce aux équipes techniques de Mapp et nous permet aujourd'hui d'avoir une excellente délivrabilité des e-mails.



François Bertier, Projets Digitaux @ Acuitis



LES RÉSULTATS



POURQUOI MAPP?

Mapp est devenu un partenaire stratégique, notamment avec la mise en place de notre CRM. Nous avons été soutenus dès le début de l'intégration de la solution jusqu'à l'envoi des premiers e-mails et, aujourd'hui encore, Mapp est force de proposition dans la mise en œuvre de nouvelles actions marketing. Nous sommes impressionnés par la puissance de la segmentation et de la personnalisation de Mapp Cloud.



Karim Khouider, Directeur Digital & e-Commerce Groupe @ Acuitis
Direct Optic | Grand Audition