



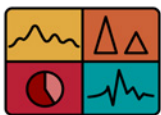
COMMENT THE ENTERTAINER A AUGMENTÉ SON TRAFIC, SES CONVERSIONS ET SES REVENUS AVEC MAPP CLOUD

The Entertainer est le plus grand détaillant indépendant de jouets du Royaume-Uni, avec plus de 170 magasins. La société a été fondée par le couple Catherine et Gary Grant en 1981, lorsque Gary a acheté un magasin de jouet local à Amersham, en Angleterre. The Entertainer fait partie d'une famille de marques qui inclut également qui inclut également le Early Learning Center.



LES DÉFIS

The Entertainer et ELC voulaient moderniser leurs méthodes de communication avec leurs clients. Ils avaient besoin d'une plateforme SaaS vraiment évolutive, capable de gérer la quantité importante d'actions et d'événements clients qui se produisent au sein de leur paysage digital et physique. Avec la COVID-19 et l'augmentation spectaculaire des achats en ligne, la technologie sous-jacente qui permet de communiquer avec les clients devait répondre à ce besoin. Non seulement la technologie était nécessaire pour collecter et stocker les données des consommateurs au niveau du profil, mais aussi pour pouvoir visualiser les informations, enrichir ces données et prendre des mesures en fonction de celles-ci sur le canal marketing approprié.



LA SOLUTION

L'Entertainer et le ELC ont déployé toute la suite Mapp Cloud, y compris les modules de Mapp Engage, Mapp Acquire et Mapp Intelligence. L'implémentation stratégique de ces modules, avec une approche entièrement intégrée dans leur plateforme d'E-commerce Hybris, a révolutionné leurs capacités marketing. Les équipes de services clients, du marketing, du E-Commerce, du merchandising et de l'optimisation tirent tous parti des outils de Mapp pour améliorer l'expérience client. L'un des éléments fondamentaux du projet était la combinaison de tous les « messages de service » du site web, y compris la confirmation des commandes, le click & collect, et les emails de retour en stock, ainsi que toutes les communications marketing via email et SMS. Cette approche en temps réel construite sur l'infrastructure évolutive de Mapp a permis à l'équipe marketing de contrôler les messages de service et de stimuler les ventes upsell et cross-sell, les nouvelles acquisitions marketing et la personnalisation toujours plus individualisée sur chaque communication déployée.



LES RÉSULTATS

Avec toutes les données désormais unifiées dans Mapp Cloud, The Entertainer peut exploiter ses données first-party et générer des insights client sur l'ensemble de ses canaux digitaux. Désormais, la segmentation de son audience - basée sur tous les comportements on-site et les insights générés - a permis d'améliorer l'efficacité des stratégies d'achat de publicité et de re-ciblage. The Entertainer et ELC mènent aujourd'hui plus de campagnes automatisées que jamais, tout en trouvant des audiences sur le marché pour les marques et catégories de produits clés. La possibilité de combiner les données d'achat, le comportement de navigation en temps réel, l'activité des canaux et l'analyse prédictive permet de créer des segments très ciblés, ce qui se traduit par des campagnes très rentables.

DEPUIS L'IMPLÉMENTATION DE MAPP CLOUD, THE ENTERTAINER ET ELC ONT OBTENU DES RÉSULTATS PHÉNOMÉNAUX :

- Plus de **430 000** clients uniques convertis au cours des 3 derniers mois
- **600 MILLIONS** d'évènements DMP (Data Management Platform) par mois
- Vues de **150 MILLIONS** de pages trackées sur le site
- Augmentation à **TROIS CHIFFRES** d'une année à l'autre en % du chiffre d'affaires du canal email
- Plus de **300 MILLIONS** d'impressions de personnalisations dynamiques servies sur les emails et sur le Web au cours des 4 derniers mois

“ Mapp occupe une place importante dans l'équipe digitale de The Entertainer. The Entertainer innove constamment dans ses stratégies de communication et la solution Mapp Cloud, ainsi que les orientations stratégiques offertes par les équipes d'Account Management et de Customer Success, ont permis de soutenir efficacement notre croissance commerciale. Nous sortons une pléthore de campagnes et Mapp comprend la nécessité de penser client en premier lieu. Mapp fait partie intégrante de la stratégie pour l'email et le CRM, mais également dans l'élaboration de stratégies visant à améliorer les performances digitales sur nos canaux médias. ”

ROB WOOD, Head of Online, The Entertainer & ELC