



## L'EMAIL MARKETING AUTOMATION ABILITA L'INCREMENTO SIGNIFICATIVO DI FATTURATO E PRODUTTIVITÀ

Witt-Gruppe è un retailer fashion omnicanale presente in 10 Paesi che fa parte di Otto Group, uno dei maggiori gruppi di retailer online al mondo. Con un fatturato annuo di 856 milioni di euro e 3.100 dipendenti, Witt-Gruppe si affida da tempo alle email per le proprie campagne di marketing, che comprendono 36 diverse newsletter alla settimana di 10 brand differenti e 18 negozi online. Ogni mese il gruppo invia più di 20 milioni di email.



### LA SFIDA

La sfida prioritaria dell'ufficio marketing di Witt-Gruppe era rappresentata dalla necessità di una gestione quotidiana più efficiente delle attività di email marketing. La procedura in essere prevedeva di configurare manualmente le liste ogni mattina, poiché non era stato implementato alcun flusso automatico. Il caricamento delle liste di distribuzione e la costante e necessaria ricerca di eventuali errori presenti nel codice HTML si traducevano in una minore produttività dei marketer. L'azienda di moda ha quindi optato per una piattaforma di gestione dei contenuti e di marketing automation.

La nuova soluzione avrebbe dovuto soddisfare le seguenti richieste: **ottimizzare le campagne di email marketing in ogni fase (creazione delle email, segmentazione dei gruppi, invio e deliverability) e incrementare sensibilmente la produttività del team.**



## LA SOLUZIONE

Strutturare i contenuti delle email sulla base delle passate attività dei destinatari li induce a percepire un legame più personale e onesto con il brand, incentivandoli a leggerne il contenuto. Spesso, tuttavia, nei dettagli si nasconde un inghippo: per consolidare la relazione con i clienti e aumentare il fatturato, le email devono essere accattivanti anche nell'aspetto, non solo nei contenuti, così che l'esperienza risulti fluida mentre viene offerto un reale valore aggiunto ai destinatari. Questo si verifica quando ogni singolo destinatario riceve l'email in maniera personalizzata, al momento giusto e con una frequenza ragionevole: è stata proprio questa la soluzione adottata da Witt-Gruppe per migliorare sensibilmente le performance email, del team e i risultati di business.

### MARKETING AUTOMATION PER INCREMENTARE LA PRODUTTIVITÀ DEL TEAM

L'unione di content management, email marketing e gestione dei contatti in una soluzione di marketing automation centralizzata va a preservare le risorse di marketing, e questo è ancora più importante per i multi-brand attivi su mercati diversi. Se non c'è più bisogno del confronto manuale delle liste di distribuzione rimane più tempo da dedicare alle attività strategiche e progettuali. Le funzioni di automazione contribuiscono a definire orari di invio ideali e a migliorare costantemente le campagne.



Per ottenere questi risultati, Witt-Gruppe si affida alla suite di marketing digitale Mapp Cloud, utilizzando in particolare due prodotti: Mapp Engage per la comunicazione automatizzata e Mapp Connect per l'integrazione con la piattaforma eCommerce del gruppo.

Mapp supporta l'ufficio marketing con la creazione di template email standard che vengono impostati un'unica volta e possono essere riutilizzati per ogni nuova email da inviare con la tecnica del drag&drop. In questo modo si vanno a creare newsletter accattivanti dal design predefinito e non è più necessario ricodificare le email da zero o ritoccare l'HTML. Questo si traduce in un grandissimo risparmio di tempo per i marketer e allo stesso tempo, con le *Automation Whiteboard* di Mapp Engage in cui si disegnano i vari flussi degli automatismi, il team riesce facilmente a definire dei journey personalizzati in base al comportamento degli utenti in rapporto alla ricezione delle email (aperture e click) e a criteri socio-demografici. Inoltre, Mapp Engage vanta degli accurati analytics d'invio con cui è possibile generare report settimanali automatici e basati su specifici KPI definiti dal cliente.



## UN APPROCCIO PERSONALIZZATO PER MIGLIORARE LE INTERAZIONI

Se il singolo cliente viene posto al centro dell'attenzione, questo si riflette in modo positivo sulla capacità reddituale del canale email e per ottenere un risultato ancora migliore non si deve far altro che affidarsi alle email automatiche personalizzate, come Witt-Gruppe. Tra queste rientrano ad esempio **email di auguri per il compleanno**, con **coupon di sconto**, **promemoria di carrello abbandonato** e **reminder** per ridestare l'interesse dei consumatori. Viene da sè che un altro tema particolarmente sentito e gestito con successo dall'azienda tramite Mapp Cloud è stato quello relativo alle campagne di riattivazione dei clienti dormienti, perchè sono una componente fondamentale per gestire al meglio il "ciclo di vita" del cliente.



## FILTRI DINAMICI DELLE TAGLIE

Un particolare punto di interesse è costituito dai filtri automatizzati per le taglie destinati ai vari gruppi target. Si tratta di un elemento dinamico impiegato nelle email per mostrare direttamente nel messaggio gli abiti della taglia preferita dal cliente, che viene aggiornata in tempo reale.

“ Grazie ai filtri dinamici per le taglie abbiamo registrato fin da subito un incremento del 13% del click rate e del 26% di conversion rate. Il 42% complessivo di tutti i click è generato dal nuovo filtro per le taglie. ”

Anja Ehbauer, Email Marketing Manager di Witt-Gruppe





## **I RISULTATI? VELOCI E FACILI DA OTTIMIZZARE**

Witt-Gruppe ha automatizzato con successo le proprie campagne di email marketing e ha messo la parola fine alla dispendiosa codifica HTML manuale.

**La produttività dell'ufficio marketing è aumentata del 60%** e ora, sfruttando l'automazione delle email e l'integrazione dei dati, Witt-Gruppe può inviare velocemente una vasta gamma di comunicazioni in ben otto lingue. Dopo l'adozione di Mapp Cloud, il numero delle newsletter settimanali è più che raddoppiato, passando da 15 a 36 e con l'ottimizzazione della propria strategia, **Witt-Gruppe ha registrato un aumento del fatturato generato dal canale email pari al 69%**.

**“** Un marketing di successo si basa su tre pilastri: un team di professionisti, una strategia ben congegnata e una potente tecnologia. Con Mapp abbiamo trovato un partner in grado di comprendere e soddisfare al meglio le nostre esigenze e in qualità di azienda di moda attiva a livello mondiale siamo riusciti a mantenere una ottima relazione con i clienti grazie alle email automatiche personalizzate. **”**

**Peter Scholzuk, Email Marketing Director  
di Witt-Gruppe**

