



Vivienne Westwood sceglie Mapp per rafforzare la relazione omnicanale con i clienti

Milano, 22 giugno 2021 - [Mapp](#), il fornitore internazionale di Marketing Cloud incentrato sui customer insight, ha annunciato di essere stato scelto dal brand di moda [Vivienne Westwood](#) per l'utilizzo della propria Customer Data Platform (CDP). La tecnologia di Mapp Cloud guiderà la futura strategia di comunicazione digitale del brand e consentirà di fornire esperienze sempre più contestuali e rilevanti ai clienti, con comunicazioni altamente personalizzate sulla base delle loro preferenze di consumo e navigazione.

Vivienne Westwood, uno degli ultimi marchi indipendenti di moda più conosciuti al mondo, fa molto più che produrre vestiti e accessori: con un'eredità di quarant'anni, l'azienda è conosciuta per la sensibilizzazione verso le tematiche ambientali e i diritti umani, così come per i suoi design creativi. L'azienda è proprietaria di negozi in 63 città del mondo, compresa l'Italia, con lo storico negozio di Milano, e una forte presenza in UK e Asia, con 19 store in Corea del Sud e altri 12 tra Cina e Hong Kong.

Il cliente al primo posto

Vivienne Westwood ha da sempre messo i dati e la conoscenza del cliente al centro della propria strategia di sviluppo, per cui la scelta della CDP di Mapp è alla base degli obiettivi che l'azienda si è preposta per rafforzare il rapporto con i clienti, con esperienze qualitativamente impattanti offerte tramite i diversi marketing touchpoint.

L'azienda ha scelto Mapp Cloud come piattaforma per la gestione dei dati dei clienti non solo per la tecnologia offerta ma anche per l'elevato livello di supporto e la competenza dimostrata in fatto di marketing automation multicanale, digital analytics e utilizzo strategico dei dati di prima parte. Vivienne Westwood conosce il valore dei clienti e anche l'importanza del legame da stringere con essi sia online che negli store fisici. La casa di moda ha deciso di implementare Mapp Eyos (precedentemente yReceipts) per gestire le ricevute digitali all'interno del negozio: attraverso le transazioni a cui è associata una ricevuta digitale, Mapp Cloud riceve preziosi dati transazionali dal negozio e ha un canale diretto per ottenere gli opt-in dei clienti, compiendo un primo passo verso comunicazioni di marketing ad hoc in base agli acquisti offline.

Personalizzazione basata sugli insight

Vivienne Westwood utilizza tutte le funzionalità di Mapp Cloud, compreso lo strumento di product recommendation incentrato sui comportamenti del cliente sul sito, per trainare le principali campagne di vendita, come ad esempio il recupero delle sessioni d'acquisto abbandonate. Il connubio di customer insight - informazioni chiave sulle preferenze, le caratteristiche e le previsioni di comportamento dei clienti - e attivazione dei dati di prima parte tramite un'unica soluzione permette al brand di allineare i KPI aziendali, e di rivolgere l'attenzione all'analisi delle performance sui diversi canali di marketing e ai modelli RFM (*recency, frequency, monetary*).

Ilaria Morelli, Digital Marketing Manager di Vivienne Westwood ha detto: "Da quando lavoriamo con Mapp Cloud abbiamo registrato risultati eccellenti. Ora siamo in grado di unificare tutti i dati dei nostri clienti provenienti da fonti diverse e stiamo ottenendo insight e previsioni accurate sui clienti in tempo reale. Non vediamo l'ora di sviluppare la strategia di marketing con Mapp nei prossimi mesi".

Comunicazioni iper-personalizzate su scala

Vivienne Westwood ha ridotto drasticamente i costi di design e i tempi di creazione delle email. Inoltre, acquisisce e integra i dati sulla navigazione web in tempo reale con i dati sugli acquisti



nei negozi offline e nell'eCommerce. Il tasso medio di apertura delle email è ora superiore al 38% e il click-through registra una media di oltre il 5,8%. Dati che confermano l'importanza strategica della segmentazione precisa di tutte le campagne.

Inoltre, il team di Vivienne Westwood è in grado di identificare quasi un visitatore su tre del proprio sito e, di conseguenza, può mirare con successo ai clienti attivi inviando messaggi iper-personalizzati. Con un valore medio dell'ordine (AOV) di oltre €160 a transazione, è fondamentale che i clienti vivano esperienze impattanti, non solo nelle fasi iniziali ma lungo il loro intero ciclo di vita.

Victoria Stephens, Customer Success Manager di Mapp, ha dichiarato: "Come azienda, amiamo lavorare con brand iconici ed è stato estremamente emozionante mettere in piedi la tecnologia per accelerare la trasformazione digitale di Vivienne Westwood. Continueremo a implementare progetti su misura per i clienti di Vivienne Westwood sfruttando i customer insight generati dal nostro motore di Intelligenza Artificiale."

Informazioni su Mapp

I marketer dovrebbero concentrarsi sulla strategia e l'esecuzione delle campagne, invece di passare il tempo a domare la tecnologia che utilizzano per raggiungere i propri obiettivi. Con la piattaforma di insight-led customer experience Mapp Cloud, i responsabili marketing possono dedicare più tempo alla pianificazione strategica e all'esecuzione di campagne rilevanti su molteplici touchpoint. Attraverso la customer intelligence e la marketing automation, le aziende raccolgono dapprima i dati grezzi da cui estrarre facilmente e velocemente insight sui clienti, che a loro volta consentono di avviare campagne cliente-centriche e basate su modelli predittivi alimentati dall'AI. I messaggi possono così essere inviati tramite il canale di marketing preferito dagli utenti, nel momento migliore per loro e con una frequenza di contatto ragionevole.

Mapp ha uffici in sette Paesi e con la propria soluzione di marketing digitale in cloud aiuta oltre 3.000 aziende a distinguersi dalla concorrenza. Fra i clienti italiani si annoverano Expert, ePRICE, Prénatal, Furla, La Martina, Coccinelle, Gruppo Piquadro, Ferrari e Lamborghini.

Contatti stampa:

Agenzia di PR: Martinengo & Partners Communication

Cinzia Martinengo/Silvia Boniardi

02 4953 6650

cinzia.martinengo@martinengocommunication.com

silvia.boniardi@martinengocommunication.com

Contatti Mapp:

Giorgia Bellato – Team Lead, Field Marketing

348 79 50 702

giorgia.bellato@mapp.com

www.mapp.com