

VIVIENNE WESTWOOD APRE LA STRADA ALLE COMUNICAZIONI SU MISURA CON MAPP CLOUD



IL CLIENTE



Vivienne Westwood è uno degli ultimi marchi indipendenti di moda più conosciuti al mondo. A volte provocante, il marchio rappresenta più di abiti e accessori: Westwood infatti, oltre a catturare l'immaginazione, si impegna nella creazione di consapevolezza verso le tematiche ambientali e i diritti umani.

Con una storia che dura da oltre quarant'anni, Vivienne Westwood è ormai riconosciuta come un marchio globale e la stessa Westwood come uno degli stilisti e attivisti più influenti al mondo. Il brand conta ora store in 63 località in tutto il mondo, una forte presenza in Europa ma anche un ampio mercato asiatico: 19 store in Corea del Sud e altri 12 sia in Cina che a Hong Kong.



LE SFIDE

Vivienne Westwood è un'azienda lungimirante, che mette al primo posto il cliente e, di conseguenza, ha fatto di tutto per assicurarsi di disporre di una Customer Data Platform che li aiuti a rafforzare il rapporto con i propri clienti.

La scelta di Mapp Cloud si è basata non solo sulla tecnologia ma anche sull'alto livello di supporto e competenza messi a disposizione per portare avanti la strategia di comunicazione digitale. Vivienne Westwood comprende l'importanza dei propri clienti e di collegare i dati degli acquisti online e offline nei loro negozi.

La casa di moda ha deciso di implementare Mapp Eyos per gestire le ricevute digitali all'interno degli store: 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 basate sugli acquisti offline.



LA SOLUZIONE

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).



“ 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 loro clienti sfruttando i customer insight generati dal nostro motore di Intelligenza Artificiale! ”

VICTORIA STEPHENS - CUSTOMER SUCCESS MANAGER AT MAPP

I RISULTATI

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.

ENGAGEMENT RATE

Il tasso medio di **apertura delle email è 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.

Il team di Vivienne Westwood è in grado di **identificare quasi un visitatore su tre del proprio sito** e può targetizzare con successo i clienti attivi con 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.

“ 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. ”

ILARIA MORELLI, DIGITAL MARKETING MANAGER, VIVIENNE WESTWOOD

