

# ePRICE SCOMMETTE SUI VANTAGGI DEI **CUSTOMER INSIGHT** PER LA SUA STRATEGIA DI MARKETING OMNICANALE

## L'AZIENDA

ePRICE è l'azienda leader dell'e-Commerce italiano, specializzato nella vendita di prodotti high-tech e di grandi elettrodomestici.

È uno dei più importanti retailer online in Italia, con ricavi pari a 131 milioni di euro e GMV (Gross Merchandise Volume) pari a 185 milioni di euro nel 2019.

Dal 2002 ePRICE gestisce un network di 111 Pick&Pay distribuiti in 109 città, ovvero punti di ritiro e di pagamento che uniscono i vantaggi di acquistare online con la comodità e la sicurezza del negozio sotto casa. Ha inoltre lanciato sul mercato italiano la piattaforma mobile integrata Home Service, che gestisce in modo smart le consegne e le installazioni di grandi elettrodomestici, con una copertura di 16 milioni di abitanti.

Nel 2019 ha inoltre lanciato IMN 'International Marketplace Network', un network internazionale europeo di Marketplace che permette di vendere in Italia, Francia, Germania e Romania.



## LE SFIDE

ePRICE disponeva di più piattaforme per la gestione delle comunicazioni indirizzate agli utenti e questo rappresentava un problema in termini di efficacia comunicativa e scambio di dati. L'allineamento infatti era asincrono, in quanto i dati non erano elaborati uniformemente su tutti i sistemi. Di conseguenza, ogni campagna comportava una spesa onerosa in termini economici e di tempo, oltre a non godere di una reportistica dettagliata e automatizzata. Inoltre vi erano altre criticità:

## LA SOLUZIONE

**La scelta di Mapp Cloud è stata confermata dopo un attento vaglio dei principali player del settore del marketing digitale ed è stata dettata da una proposta tecnologica omnicomprensiva: una soluzione in cloud che coniuga i customer insight con la marketing automation multicanale, ma anche una roadmap in costante sviluppo, la possibilità di elaborare dati in tempo reale, con metriche di web analytics basate su dati grezzi e non aggregati, e infine la capacità di esportazione di qualsiasi tipologia di dato.**

Grazie a Mapp Cloud, ePRICE è in grado di ricreare la **visione unica del cliente** e di ottenere **preziosi insight**, come ad esempio il customer journey funnel, la propensione all'abbandono e all'acquisto, l'identificazione dei prodotti più visualizzati e più (o meno) acquistati, l'individuazione degli utenti alla ricerca di prodotti precedentemente non disponibili ritornati a magazzino e numerose altre informazioni chiave. Informazioni che permettono all'azienda di avviare campagne marketing e messaggi personalizzati attraverso **workflow automatici** su tutti i propri canali

la gestione del catalogo ad esempio, con oltre 7 milioni di prodotti in stock e 3 milioni in vendita, ma anche 6 milioni di offerte attive e quasi 10.000 articoli aggiornati ogni cinque minuti. Un'altra criticità era rappresentata dalla gestione dei dati degli utenti: l'azienda, infatti, non possedeva un database centralizzato con dati relazionali su tutta la base clienti e aveva difficoltà a creare segmenti e flussi di marketing automation triggerati da eventi specifici e non solo temporizzati.

digitali, andando a ottimizzare in tempo reale e in maniera costante l'esperienza finale dei consumatori con messaggi pertinenti e personalizzati. **L'esperienza e la consulenza strategica del team di Mapp** permettono all'azienda non solo di ottimizzare il customer journey esistente, ma anche di individuare nuove strategie di contatto. Questa commistione di tecnologia e servizi consente a ePRICE di attivare i dati di cui è in possesso per mettere al centro i propri clienti con campagne rilevanti in termini di contenuto, di canale e di tempo, grazie all'orchestrazione e all'esecuzione delle proprie campagne di email marketing, ma anche all'estensione del customer journey sugli altri canali digitali, come mobile app e sito web.



## I RISULTATI

Tutti i KPI di marketing e business sono migliorati rispetto all'anno precedente, guadagnando in media un +14% di email Open Rate e un +18% di Click Through Rate. La media delle conversioni delle email è aumentata del +144%.

**+14%**

OPEN RATE

**+18%**

CLICK THROUGH RATE

**+144%**

CONVERSION RATE

**LE PERFORMANCE DEI WORKFLOW AUTOMATICI SONO MIGLIORATE RISPETTO ALLA MEDIA CON UN INCREMENTO DELL'OPEN RATE DEL +56% E DEL CLICK THROUGH RATE DEL +50%, MENTRE IL DELIVERY RATE HA RAGGIUNTO IL 99,7%**

Tutte le funzionalità messe a disposizione da Mapp hanno consentito a ePrice di ottimizzare l'operatività del team coinvolto; adesso operano in modo univoco e hanno più tempo a disposizione da dedicare alla fase strategica.



Abbiamo scelto una singola soluzione tecnologica che racchiudesse tutte le funzionalità necessarie per l'attivazione delle campagne di marketing omnicanale, senza appoggiarci a numerosi fornitori esterni. Dopo un attento vaglio di diversi vendor, abbiamo deciso di iniziare la collaborazione con Mapp, un partner che reputiamo affidabile e adatto a soddisfare le nostre esigenze di crescita perchè ci permetterà di analizzare e utilizzare al meglio i dati in nostro possesso rendendoli 'vivi', con l'attivazione di campagne marketing che forniranno ai nostri clienti un'esperienza sempre più personalizzata.

**Gaetano Gasperini**, Direttore Generale, ePRICE