

ACTUALITÉ

Rubrique en partenariat avec

CONVERSANT 



Scotch & Soda au cœur de conversations 1:1 avec Conversant

Scotch & Soda est une marque de prêt-à-porter connue pour ses vêtements au style intemporel s'inspirant de l'univers du voyage. Créée en 1985 et basée à Amsterdam, elle est présente dans le monde entier via un site multilingue, 204 boutiques physiques et 8000 magasins partenaires (grandes enseignes internationales comme détaillants indépendants).

CHALLENGE

Évoluant dans un secteur très concurrentiel, Scotch & Soda doit pouvoir répondre aux attentes de consommateurs exigeants et versatiles. Afin de bénéficier d'une notoriété « top of mind » auprès de ceux-ci, les équipes marketing de Scotch & Soda désiraient changer leur solution CRM. En effet, cette dernière ne permettait pas d'adresser des messages de marque cohérents auprès de ces cibles qualifiées.

« En tant que marque de mode, Scotch and Soda doit refléter une image homogène et désirable », déclare Leon Wharton, Manager Médias chez Scotch & Soda. « Pour atteindre cet objectif, nos équipes élaborent des stratégies de marketing mix et ont besoin

de pouvoir s'appuyer sur des solutions technologiques fiables et efficaces. Comme notre ancienne solution avait atteint ses limites, nous avons étudié les différents prestataires présents sur le marché et fait appel à Conversant pour nous accompagner sur le marketing digital », conclut-il.

SOLUTION

Scotch & Soda était à la recherche d'une solution technologique flexible, nécessitant peu de ressources en interne. En outre, les équipes marketing voulaient pouvoir s'appuyer sur des données précises afin d'optimiser la prise de décision en interne et générer un revenu incrémental. À cet égard, Scotch & Soda a décidé de se tourner vers la solution CRM de Conversant.

Unique sur le marché, la solution CRM de Conversant traque 1 million d'actions en ligne par seconde et construit des profils consommateurs via plus de 7 000 critères – dont la navigation web, l'utilisation des applications mobiles, les vidéos vues, les emails, l'engagement multi-appareils, les recherches web relatives à des hobbies ou à des événements personnels, les interactions avec les publicités et les produits. Conversant crée des profils anonymisés grâce à une technologie propriétaire qui ne dépend pas des cookies. En définitive, les marques peuvent bénéficier de profils enrichis à la durée de vie infinie.

Enfin, la solution Conversant fournit à Scotch & Soda des analyses détaillées permettant un

accès à l'intégralité des mesures des performances des campagnes publicitaires, par canal, zone géographique, appareil, audience pour les ventes online, offline ou croisées. Grâce à ces données-clés les équipes marketing peuvent mesurer précisément le retour sur investissement incrémental généré par les médias digitaux par rapport à l'ensemble du marketing mix et ainsi renforcer leurs recommandations stratégiques auprès de la hiérarchie pour de futures campagnes.

Ainsi, Conversant permet à Scotch & Soda de créer et d'adresser à ses clients et à ses prospects des messages pertinents, persistants et personnalisés sur tous les canaux et formats publicitaires utilisés.

RÉSULTATS

- Des consommateurs dont la fréquence d'achat augmente de 25 %.
- Un public cible amateur de mode avec une valeur vie client accrue de 23 %.

Depuis que Scotch & Soda a fait appel à Conversant, la marque a augmenté ses ventes auprès des amateurs de mode. En effet, grâce à des campagnes publicitaires cohérentes et individualisées, les consommateurs ciblés par la



solution Marketing 1:1 de Conversant achètent plus régulièrement chez Scotch & Soda comparé aux clients qui ne bénéficient pas de ces communications.

En définitive, la solution Conversant a aussi permis à Scotch & Soda d'accroître la valeur vie client de son public cible. A la clé pour la marque : des perspectives de gains additionnels et la fidélisation d'une clientèle exigeante.

« Nous sommes heureux de collaborer avec les équipes

Conversant, qui démontrent au quotidien un grand niveau d'expertise, un sens de l'écoute à toute épreuve et un professionnalisme sans faille.

En comparaison à de précédentes solutions, nous bénéficions d'un niveau de services, d'exécution et de reporting bien meilleur », poursuit **Leon Wharton**. « Conversant nous a permis d'optimiser nos communications avec la garantie de toujours nous adresser à la bonne personne, au bon moment, sur le bon canal et avec le bon produit », conclut-il. ■

CONVERSANT®

Conversant accompagne la croissance d'environ 4 000 clients comprenant plus de 400 marques cotées en bourse et 65 annonceurs classés dans le Top 100 Internet Retailer. Nous concevons des expériences personnalisées qui génèrent des milliards de dollars de revenu incrémental pour nos clients et une plus grande satisfaction pour leurs consommateurs. Nous activons nos données, qui se comptent en petabytes, et prenons nos décisions d'enchères en quelques millisecondes. Notre technologie et outils propriétaires sont les bases solides de notre offre : une plateforme de personnalisation intégrée, des solutions médias personnalisées ainsi que le plus important réseau d'affiliation au monde – tous alimentés par une profonde connaissance de ce qui motive les consommateurs à s'engager, se connecter et acheter. Conversant est une division d'Epsilon, leader mondial de la relation client, qui garantit la meilleure performance à ses clients dans le respect de leur image de marque.

Pour plus d'information : www.fr.conversantmedia.eu/