

UN PROGRAMME MOBILE CRM PERFORMANT

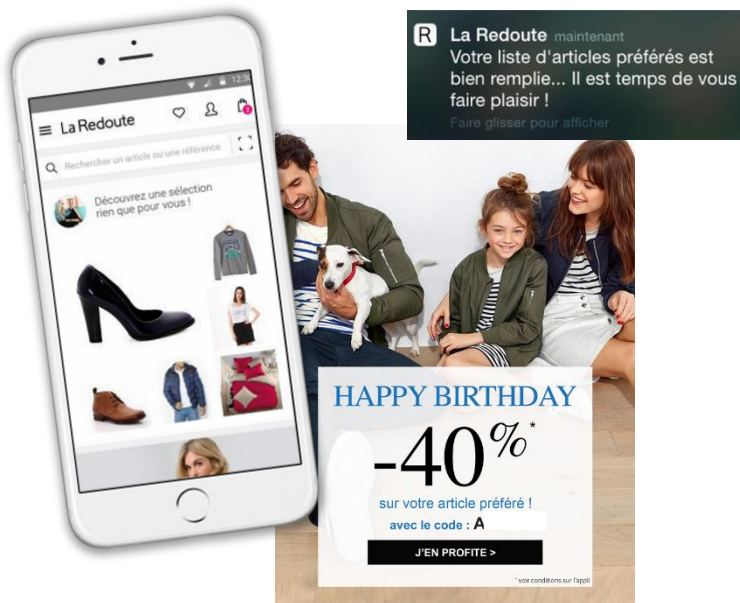
SUCCESS STORY LA REDOUTE – M-COMMERCE

Lancée au printemps 2016, la nouvelle application La Redoute est pensée comme un véritable média d'inspiration mode et déco, personnalisée selon les centres d'intérêts de l'utilisatrice. Cette nouvelle Appli confirme la volonté de La Redoute de placer le m-commerce au cœur de sa stratégie de transformation digitale.

OBJECTIF : M-COMMERCE

Relatia accompagne La Redoute pendant plusieurs mois dans la conception, la production et l'analyse de son programme Mobile-CRM :

- Conception d'un programme M-CRM in- et hors-app intégré, explorant de nouveaux formats de messages et segmentations.
- Création de campagnes d'animation dédiées aux applications.
- Développement de l'engagement par la récurrence d'usage, le nombre d'avis et les notes données par les utilisateurs sur les « applications stores ».
- Mesure de l'impact et des performances ROI des campagnes Mobiles CRM.



#Best Practices
du programme relationnel

#Variété & Adaptation

Conçu pour convenir parfaitement aux comportements de chaque utilisateur autour de l'application mobile.

Chaque campagne est conçue pour une mesure de la performance des actions :

- Intégration de tracking,
- A/B testing,
- Variations horaires,
- Populations témoins,
- Segmentations sur l'historique.

I. ENGAGER

Créer un tunnel scénarisé pour accueillir les **nouveaux porteurs de l'application**, c'est l'enjeu du **#on-boarding** déployé par La Redoute et Relatia. Différents scénarios de bienvenue et un plan d'engagement par notifications pushes et interstitiels :

- Welcome Pack
- Offre de Bienvenue
- Incitation à la Création de Compte
- Optimisation de l'Opt-In aux Notifications (iOS)...

DES RÉSULTATS MESURÉS & DÉMONTRÉS EN TERMES DE ROI

X3 DES USAGES
(Ouvertures de l'App) *

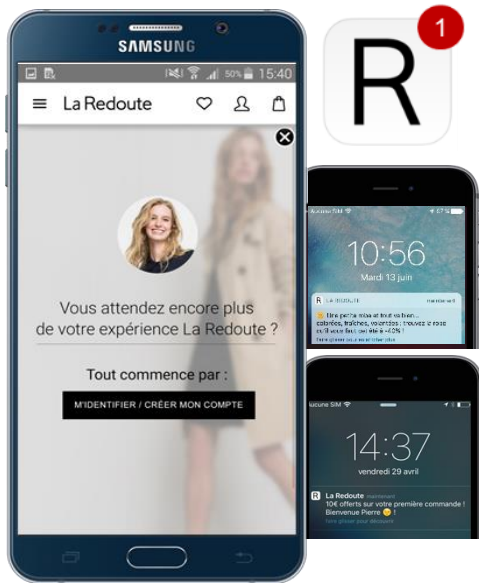
X3 DU TAUX DE TRANSFORMATION

(Ventes) *Volume de commandes après exposition au nouveau Welcome Pack.

(*vs. Population témoin - Etude menée à partir des chiffres de commandes finalisées traquées par La Redoute).

II. ANIMER

#Animer les ventes



ANIMATION DES UTILISATEURS :

Le programme M-CRM met **au service de l'actualité commerciale La Redoute** : des campagnes innovantes, qui explorent la diversité des notifications push, accompagnent chaque temps fort de la rentrée, du Black Friday, aux cadeaux de fin d'année...

Tout est pensé pour simplifier l'expérience utilisateur !

- Alertes sur promotions,
- Relais des codes de réduction sous forme de bannières in-app.

Relatia fournit aux équipes La Redoute, des formats enrichis choisis dans la bibliothèque des **SmartBanners** imaginées par l'agence. Véritables modules interactifs (html5) pensés pour les smartphones : écran tactile, géolocalisation, accéléromètre...

#Créer une expérience utilisateur sublimée



REACTIVATION DES PORTEURS HORS DE L'ACTUALITE COMMERCIALE DE LA REDOUTE...

...en synchronisant **une large gamme de triggers hors-app** pour toucher tous les mobinautes !

NOUVELLES ANIMATIONS EVENEMENTIELLES :

Créer des occasions nouvelles !

Relatia propose de compléter le programme d'animations par des événements récurrents ! Allant des « Soirées Magic' » au jeu des « 7 Jours Ultra Privés », les dispositifs événementiels déployés, sont réalisés via les outils mobile-CRM (sans modification à la partie native, ni mise-à-jour de l'application) :

- Jeux déployés dans les applications,
- Utilisateurs invités à participer par push notifications,
- Opérations relayées par du retargeting mobile (pour relancer les users opt-out ou inactifs)
- Aux côtés de leviers classiques (bannières, email, display).

III. OPTIMISER & INTEGRER

INSTALLATION DE L'APPLICATION

Pour capitaliser sur l'email et l'installation de l'application mobile, La Redoute a intégré deux solutions propriétaires Relatia : LinkDispatcher & PixMail.

LINKDISPATCHER : Créer des parcours réactifs & cross-device.

La Redoute utilise au sein de ses campagnes email, les URL intelligentes de la plateforme SAAS Linkdispatcher, dirigeant le trafic vers l'appli mobile.

PIXMAIL : Optimiser l'activation de sa base email opt-in.



#Bénéfices LinkDispatcher

ORIENTER LE TRAFIC VERS L'APPLI MOBILE

- Hausse du trafic des applications mobiles,
- Réactivation des utilisateurs inactifs,
- Optimisation de la conversion post-clic sur mobile...

CONTACTS PRESSE

A propos de La Redoute

Multi-spécialiste en Prêt-à-Porter et Décoration, La Redoute est le seul acteur du e-commerce en France à savoir créer, distribuer et livrer en France comme à l'international, en proposant une expérience clients de haute qualité. Laredoute.fr est le 1er site d'achats d'Habillement et de Décoration en France, avec en moyenne plus de 7 millions de visiteurs uniques par mois. Internet représente plus de 85% du chiffre d'affaires France de la marque qui est également présente sur les applications Smartphones et les réseaux sociaux. Avec plus de 10 millions de clients actifs dans le monde, La Redoute est présente dans plus de 20 pays. www.laredoute-corporate.com

Agence Relatia

La seule Agence en France combinant la double expertise du Service & des Solutions E-CRM & Mobile CRM.

Pour plus d'information, contactez Mme Fernandez Laetitia – Responsable Marketing - lfernandez@relatia.fr – 0144500523 – www.relatia.fr