

Marketing personnalisé dans l'économie de l'expérience

ORACLE

De l'entreprise au client

Notre monde évolue ; les marketeurs doivent s'adapter pour réussir

Les consommateurs poussent à l'innovation. Dépasser leurs attentes est devenu primordial. Alors que les marques réévaluent leurs stratégies et s'adaptent aux changements induits par les consommateurs, les marketeurs comme vous se concentrent davantage sur la fidélisation des clients et le développement de relations plus profondes avec ces derniers. Les marques qui comprennent parfaitement leurs meilleurs clients se trouvent dans une position privilégiée pour protéger ces relations. Elles ne peuvent plus se contenter d'offrir le meilleur produit ou service ; les consommateurs d'aujourd'hui sont à la recherche de marques leur proposant des interactions stimulantes, intéressantes et pertinentes et choisissent de faire affaire avec celles qui répondent à ces attentes.

Les équipes marketing sont contraintes de répondre à ces attentes toujours croissantes avec des budgets et des ressources revus à la baisse. L'agilité et l'efficacité sont devenues les caractéristiques essentielles de toute équipe de marketing digital performante.

Les consommateurs ont besoin d'aide – une aide qui va au-delà du simple fait de les pousser à la prochaine transaction. Ils ont besoin d'une aide qui réponde à leurs besoins du moment et leur apporte une réelle valeur ajoutée. Les entreprises capables de réagir constamment dans le micro-moment parviendront bien mieux que leurs concurrents à protéger les relations qu'ils entretiennent avec leurs clients stratégiques et s'appuieront sur ces consommateurs pour développer leur marque.

Cette évolution crée de nouveaux défis

L'agilité et l'adaptation au changement sont les clés du succès dans un monde où la vitesse du changement n'a jamais été aussi élevée. Donnez à votre équipe marketing les moyens de réagir efficacement aux changements rapides du comportement ou de l'environnement des clients. Comprenez le contexte de chaque interaction tout au long du parcours de chaque client - un parcours qui s'étend sur le temps, les canaux, le contexte et les appareils. Les spécialistes du marketing comme vous doivent être capables de divertir dans un moment d'ennui, de séduire dans un moment de besoin et, surtout, de différencier quand offrir quoi et à qui.

L'expérience de vos clients évolue

Des attentes élevées pour des interactions pertinentes et authentiques

Un nouvel enjeu : une gratification instantanée et permanente

La rapidité des innovations induites par les consommateurs changent notre façon d'interagir



Le moment est venu de changer notre façon de penser

Anticipez la meilleure interaction pour chaque client grâce à une parfaite compréhension de leurs besoins du moment. Pour y parvenir, vous devez prêter attention à chaque détail de chaque client sur chaque canal. Adaptez-vous à mesure que vous en apprenez davantage de chaque visiteur.

La compréhension des signaux de données nécessite de pouvoir évaluer les interactions de l'utilisateur durant la session. Cela nécessite également d'être à même de relier une session à la suivante et d'ajouter de la valeur en déterminant ce qui doit suivre pour cette personne en fonction de ce qu'elle a déjà partagé. Chaque expérience doit améliorer la relation client existante et capitaliser sur celle-ci.

Nous vous aidons à analyser ces données et à mettre en évidence les signaux digitaux qui conduisent à l'abandon. Vous serez en mesure d'identifier les détails liés à une conversion. Cela permet de produire des expériences instructives et de remplacer les abandons par des conversions.

Mais cela est plus facile à dire qu'à faire :

- Sans données exploitables en temps réel
- En raison de la complexité et des coûts qui réduisent la portée du marketing
- Avec des clients qui exigent un accès plus rapide et plus facile à un contenu informatif et pertinent dans l'instant
- En raison de données déconnectées ou inexactes issues de solutions ponctuelles qui obscurcissent l'intention du client
- Si vous êtes obligé de choisir entre efficacité, échelle et personnalisation pour chaque individu

Quels sont les obstacles ?

Données déconnectées tout au long du cycle de vie du client

Peu de visibilité ou manque de capacité à réagir en temps réel

Incohérence entre les points de contact

Des observations : la réussite des entreprises dans le secteur de la grande distribution

Les distributeurs de premier plan choisissent Oracle CX Marketing pour mettre en œuvre des stratégies de communication omnicanale qui relient de manière transparente l'expérience client. Un distributeur a augmenté les conversions de 33 %. Un autre a augmenté de 70 % le chiffre d'affaires des campagnes de marketing numérique.



Imaginez si vous pouviez...

Soyez agile. Exploitez les bons outils pour mener vos activités à la vitesse et à la résolution des données requises aujourd'hui, tout en utilisant vos ressources existantes.

Offrez des expériences authentiques, cohérentes et personnalisées à vos clients.

Soyez présent au moment et à l'endroit où vos clients interagissent avec vous.

Imaginez un monde dans lequel vous êtes en mesure d'inspirer la confiance, de développer vos relations avec vos clients, d'écouter et de vous adapter à chaque expérience en temps réel, et de renforcer ainsi vos relations.

Concrétisez tous les points ci-dessus tout en renforçant la productivité, l'efficacité et le rendement de vos équipes et ressources existantes.

Ce sont ces idées qui vous permettront de réussir dès aujourd'hui et aideront les marques à être plus compétitives demain.

« Nos clients sont au cœur de notre activité : nous sommes fiers de leur offrir une expérience exceptionnelle à chaque étape de leur parcours. Pour y parvenir, nous nous sommes efforcés de comprendre en profondeur les différents états d'esprit, besoins et problèmes de nos clients lorsqu'ils effectuent une réservation et voyagent avec nous. »

Jetstar



Pensez aux possibilités suivantes

Activer
des données
en temps réel

Offrir
un marketing
basé sur le
moment

Faire plus simple
et rendre le marketing
hautement ciblé
et pertinent

Diffuser
des messages
cohérents sur tous
les canaux

Renforcer
l'efficacité
et rationaliser
les processus

Les points forts de la réussite commerciale dans le monde d'aujourd'hui

Lorsque vous disposez des bons outils et de la bonne technologie pour écouter les activités de vos clients et réagir dans l'instant, vous pouvez adapter votre marketing et réagir de façon adaptée à leurs signaux digitaux, ce qui permet d'obtenir de meilleurs résultats commerciaux et de créer des relations clients à plus long terme.



Améliorez l'expérience de chaque individu. Établissez des liens entre les points de contact dissociés que chaque client rencontre et exploitez ces connaissances pour créer de la valeur.

- Écoutez et adaptez les expériences en fonction du comportement au moment présent
- Créez des expériences individuelles authentiques à grande échelle
- Assurez la cohérence dans le temps et entre les différents canaux



Gagnez en efficacité en tirant parti des outils conçus par les marketeurs pour répondre à leurs propres besoins. Faire plus avec moins.

- Mettez l'accent sur l'agilité et stimulez l'intuition avec des flux de travail et des fonctionnalités qui optimisent le marketing
- Produisez plus de campagnes facilement grâce à une fonctionnalité répétitive et évolutive
- Améliorez votre capacité à réagir à tout type de changement



Faire plus avec moins

Personnalisation par glisser-déposer

Édition créative WYSIWYG

Gestion des données plus facile

Blocs de contenu et règles de données réutilisables

Gestion de contenu intuitive

Orchestrations « catch & throw »

Interruption et modification de parcours en direct

Prêt pour la prochaine étape ?



Observations de terrain : JOANN Stores

Augmentation de 10 à 15 % du taux d'achat moyen en magasin après la fusion des données en ligne et hors ligne pour alimenter des campagnes push ciblées.

Avec Oracle, JOANN comprend mieux ses clients, améliorant l'engagement à travers son empreinte omnicanale, y compris ses propriétés Web et mobiles et ses magasins physiques à travers les États-Unis.

Les principaux marketeurs ont déjà commencé à agir et avancent à grands pas en matière de consolidation de l'expérience client pour ce nouveau monde. Pourtant, les silos de données entre les circuits de marketing, la fidélisation, le commerce et le service restent un problème pour les marques. Alors que les clients attendent aujourd'hui une expérience cohérente avec une marque quel que soit le contexte commercial avec lequel ils interagissent, la plupart des organisations ne sont toujours pas en mesure de relier les points de contact entre eux, ce qui engendre des lacunes et des incohérences tout au long du parcours client.

Oracle CX Marketing peut travailler avec vous et vos équipes pour déterminer la meilleure façon d'adapter vos solutions et organisations pour prospérer dans cet environnement commercial actuel.

EN SAVOIR PLUS

Les trois clés du succès



Données illimitées
en temps réel

Automatisation simplifiée
et orchestration intelligente

Vue exploitable
et unifiée du client