

# CASE STUDY

# CORELLO

## SOLUÇÃO

Recommend™

## INDÚSTRIA

Calçados e Acessórios

## DESAFIO

Aumento de faturamento, engajamento e fidelidade do cliente, por meio de uma experiência de compra personalizada, sem a necessidade de fazer adequações na plataforma de e-commerce.

## RESULTADOS

- ▶ **26%** de aumento em Receita por Sessão e uma receita
- ▶ **17%** maior entre os clientes que interagiram com personalização

*“A tecnologia RichRelevance traz uma perspectiva de resultado por conta de conseguir mostrar para o consumidor, possibilidades mais realísticas e próximas do cliente para auxiliar a conversão da venda.”*

**- Felipe Brasil**  
Director, Corello

A Corello é uma marca criada há mais de 50 anos pela família Silvarolli, que busca nos cinco continentes referências e tendências de moda, interpretadas e transformadas em realidade para a consumidora brasileira. Opera mais de 20 lojas nos melhores shoppings e atende todo o território nacional através do seu e-commerce shop.corello.com.br.

## A Corello seleciona uma Plataforma de Personalização Moderna e Global

A Corello tinha como desafio a busca por resultados ainda melhores de vendas, descartando a possibilidade de fazer adequações em sua plataforma de e-commerce. Eles encontraram na Plataforma de Personalização Omnichannel da RichRelevance a oportunidade de criar novas alternativas, aproveitando as tecnologias já instaladas. Eles estavam certos de que ao oferecerem uma experiência mais personalizada aos consumidores no seu website, teriam um impacto altamente positivo tanto em satisfação dos clientes, como em aumento da receita no seu já lucrativo canal online.

A Relevance Cloud foi a opção escolhida por permitir que a Corello tivesse a possibilidade de criar ou adequar estratégias de recomendação requeridas pelas necessidades do negócio, ao mesmo tempo que permitisse a total autonomia e independência do time na manutenção do dia-a-dia da plataforma, sem a necessidade de novas contratações. A decisão também foi influenciada pela robustez da tecnologia e infraestrutura, por ter uma implementação rápida, e também por pela disponibilidade mais de 125 estratégias prontas para o uso.

Poder contar com o suporte local, em uma empresa global, também foi um grande diferencial. Segundo Felipe Brasil, Diretor da Corello, “empresas globais tendem a contribuir com melhores práticas, sistemas bem estruturados e mais seguros.”

## Apresentando “Combinações Perfeitas” ao clientes com uso do Advanced Merchandising

Um dos principais desafios da Corello era o cross-selling, para que a cliente recebesse como sugestão personalizada uma bolsa, ao navegar

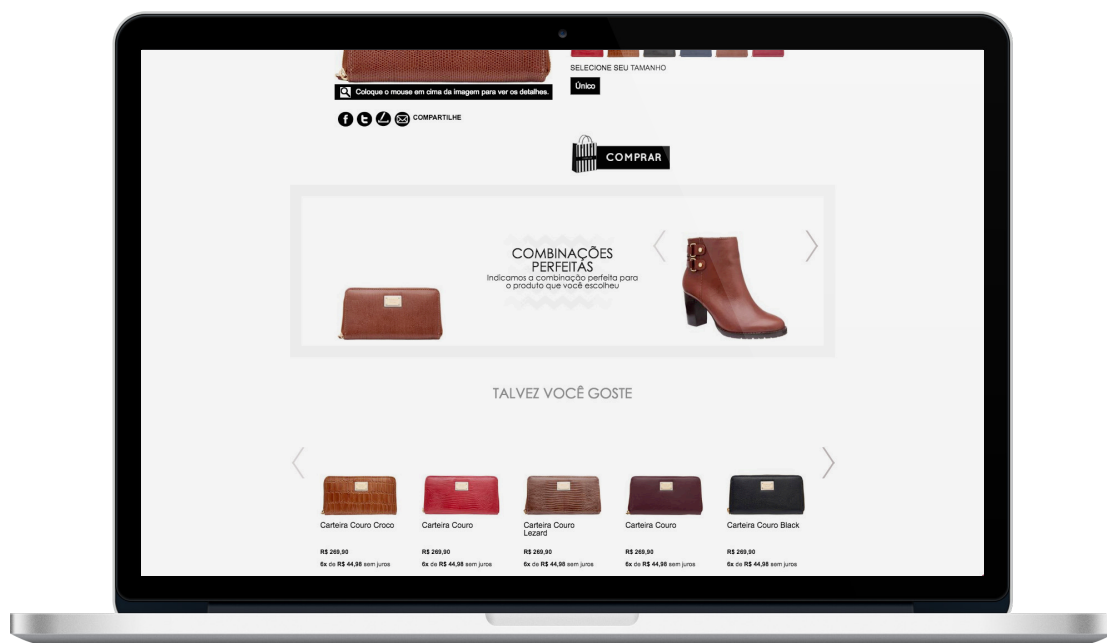
em sapatos, e vice-versa. Com o uso da RichRelevance, foi possível automatizar regras e mostrar “combinações perfeitas” no website. Para melhorar a produtividade dessas regras, que antes eram feitas manualmente. O recurso de Advanced Merchandising foi utilizado para expor bolsas às consumidoras de sapatos, e sapatos para as clientes de bolsas. A equipe da Corello levou alguns minutos para criar a combinação das duas regras no Dashboard, e agora milhares de possíveis combinações estão disponíveis para as compradoras, respeitando todas as regras de coleção, material, cor, ocasião, previamente definidas pelo departamento de Visual Merchandising. Atualmente, cada item tem uma média de 6 combinações inteligentes, e essa iniciativa gerou um aumento de 17% no número de itens por pedido.

Outra conquista importante foi em relação a produtos da cauda longa: “a Plataforma de Personalização RichRelevance nos permitiu impulsionar produtos da cauda-longa, que na maioria das vezes são

itens mais rentáveis, mas que normalmente são ultrapassados por novas coleções, e acabam não sendo visualizados pelos clientes.” diz, Felipe. Continuou dizendo: “Nas lojas físicas, nós treinamos as vendedoras para ler os sinais corporais das clientes, desse modo elas podem recomendar produtos baseados no que elas ‘acreditam que possa ser’ do gosto de cada consumidora. No canal online, nós contamos com a plataforma de personalização RichRelevance para decidir e entregar essa a mesma experiência!”

## Benefícios conquistados com o uso da Relevance Cloud

Sobre os benefícios da adoção da tecnologia RichRelevance, a Corello teve um aumento de 26% em receita por sessão para usuários engajados com a sugestões da RichRelevance, e um gasto 17% superior pelas consumidoras que interagiram com personalização, comparado com as que não interagiram.



+55 11 3090.8562



personalize@richrelevance.com



richrelevance.com.br