

CASE STUDY

Jequiti

PRODUTOS

Engage™ e Recommend™

SEGMENTO

Cosméticos

DESAFIO

Para o lançamento do seu e-commerce, a Jequiti procurava por uma solução para maximizar o engajamento das suas consumidoras, oferecendo uma experiência regional coerente com a vigência das campanhas, bem como considerasse a relevância de interações históricas com os produtos da marca.

RESULTADOS

A Jequiti utiliza as soluções Engage e Recommend da RichRelevance para a entrega de uma experiência personalizada em múltiplas camadas.

- ▶ Desde o lançamento do seu e-Commerce em parceria com a RichRelevance, as vendas online da Jequiti crescem 40% mês a mês.
- ▶ Sortimento dinâmico de produtos e conteúdo de acordo com a celebridade da campanha garantem o alinhamento dos canais e marketing.
- ▶ A conversão do canal online tem crescido em diversas regiões em virtude da entrega de recomendações contextuais de acordo com cada campanha do catálogo.

“A Jequiti tinha como objetivo levar produtos de alta qualidade para uma nova audiência online, e a RichRelevance nos ajudou a lançar nosso e-Commerce com uma experiência que comunica a assinatura da marca de levar produtos acessíveis com o poder das estrelas. Graças a experiência personalizada que a Richrelevance possibilita, podemos conectar os clientes com conteúdo e produtos que estão alinhados não somente com as nossas regras de negócio, mas também com suas necessidades. Estamos bem posicionados para o crescimento digital na medida que contamos com a RichRelevance como nossa parceira”

- Marcel Albuquerque

Head of e-Commerce at Jequiti

A Jequiti é uma empresa brasileira de cosméticos fundada pela empresária Íris Abravanel, que pertence ao conglomerado de empresas do Grupo Silvio Santos. Seu sucesso deve-se em grande parte ao uso de imagem de celebridades em conjunto a produtos de valor acessível, que se traduz em luxo ao alcance de todos - o que é uma marca da Jequiti. Em 2017, a Jequiti faturou R\$ 415 milhões e esperam dobrar esse faturamento até 2020 por meio da revitalização da sua estratégia de vendas e o lançamento do canal Online.

Desafio

Na preparação do lançamento do e-commerce para suas consumidoras em 2017, a experiência deveria trazer todo o glamour das celebridades com a riqueza de personalização para as necessidades de cada indivíduo. A complexidade do projeto é que os ciclos de campanhas dos catálogos de vendas diretas variam de acordo com a região geográfica, o que faz com que pessoas em diferentes regiões tenham que ser apresentadas a conteúdos e ofertas que estejam vigentes na sua região naquele momento - essencialmente devem ser mostrados catálogos de produtos e campanhas de marketing em diferentes estágios de acordo com a região do visitante do site.

Além dessa segmentação geográfica, a Jequiti procurou enriquecer a experiência on-line, adaptando os sortimentos e o conteúdo dos produtos de acordo com as preferências individuais e o histórico de compras anteriores. Ao maximizar a relevância com conteúdo dinamicamente personalizado, a Jequiti procurou conquistar clientes e conquistar a fidelidade num mercado extremamente competitivo no Brasil.

Visão Geral da Solução

O novo e-commerce da Jequiti conta com a plataforma de personalização baseada em Inteligência Artificial da RichRelevance. A marca conta com o RichRelevance Engage para detectar e veicular dinamicamente conteúdo, produtos e ofertas dependentes de localização, e o RichRelevance Recommend, em seguida, aplica a inteligência dinâmica para apresentar os itens mais relevantes para cada indivíduo de dentro do catálogo atribuído da região.

Como Funciona

Antes de implementar a solução da RichRelevance, a Jequiti embarcou em uma extensa busca pela tecnologia certa para lançar sua presença no e-commerce. As soluções completas que prometiam a personalização ao lado de uma plataforma de comércio eletrônico não ofereciam a amplitude e a profundidade da funcionalidade para atender aos requisitos da Jequiti.

Em vez disso, a Jequiti optou por selecionar e integrar duas das melhores soluções do mercado - a RichRelevance e a VTEX, a maior plataforma de comércio eletrônico da América do Sul. A VTEX ofereceu a velocidade de uma implementação de comércio eletrônico na nuvem, juntamente com a ampla funcionalidade comercial que a Jequiti buscava. A personalização dinâmica da plataforma RichRelevance, líder do setor, proporcionou a flexibilidade e o machine-learning específico para interação, a fim de fornecer as camadas de relevância contextual que a Jequiti precisava. Graças à arquitetura aberta e flexível do RichRelevance, a integração foi rápida e direta, com um cronograma de quatro meses, da seleção ao lançamento.

Desde a primeira visita do consumidor no site da Jequiti, a Inteligência Artificial do RichRelevance Engage e Recommend personaliza dinamicamente a experiência do site em tempo real. Todo o conteúdo desde o banner na Home Page às outras imagens (desde o conteúdo sobre a celebridade ao sortimento de produtos e a navegação no site) é personalizada de acordo com a localização geográfica do consumidor, bem como seu histórico de navegação, contexto e comportamento. Um consumidor na Bahia pode receber o conteúdo referente a uma celebridade, que é diferente do que um consumidor do Rio de Janeiro esteja vendo, pois estão em campanhas diferentes.

Em cada interação do cliente no site, a Inteligência Artificial da RichRelevance aplica o algoritmo (entre +150 opções) com maior propensão a conversão para apresentar os produtos que sirvam melhor as necessidades de cada indivíduo, e aprende continuamente e otimiza a experiência em tempo real, seja dentro de uma única sessão ou em uma interação durante qualquer micro momento da jornada do cliente. Recomendações de reabastecimento, itens complementares, e lançamento de novos produtos são apresentados de acordo com cada contexto do ciclo de compra, respeitando sempre as regras de negócios estabelecidas no ciclo da região.

Desde o lançamento no final de 2017, a Jequiti trabalhou junto com a RichRelevance para estabelecer uma presença forte logo no início. O e-Commerce da Jequiti tem XX milhões de visitas mensais, de todos os cantos do país.

Graças ao conteúdo personalizado e a experiência individualizada oferecida pela Jequiti, o engajamento tem sido bem alto em todas as regiões geográficas. As vendas online dispararam, mantendo o crescimento mês a mês desde dezembro. O novo canal de e-Commerce agora representa uma considerável parcela das vendas totais. E apesar do curto período de tempo desde o lançamento, o site da Jequiti está atraindo tráfego de retorno e vendas, graças a recomendações personalizadas para itens de reabastecimento e produtos complementares.

