

CASE STUDY



PRODUTOS

RichRelevance Recommend™

SEGMENTO

Comida e Bebidas

DESAFIO

A Wine.com.br buscava reengajar seu público, estimulando a primeira compra e recompra desses clientes. Para isso, criou uma campanha de e-mail marketing, apresentando ao usuário uma recomendação personalizada, de modo a criar um laço mais humanizado e individualizado com a marca.

RESULTADOS

- ▶ A campanha foi capaz de gerar **30%** da receita do dia, sendo que a conversão alcançou **16,38%** utilizando a **Relevance Cloud™**, para apresentar recomendações extremamente personalizadas. Em teste A/B provou-se que a plataforma de personalização RichRelevance tinha a capacidade de converter **246%** mais do que ferramenta usada anteriormente.

“A RichRelevance nos provou que a inteligência artificial da sua plataforma de personalização é muito mais assertiva. Através dela conseguimos uma taxa de conversão recorde nas campanhas de e-mail.”

- **Marcela Araújo Ribeiro e Adriano Lima Rabelo**

Marketing da Wine.com.br

A **Wine.com.br** é o maior e-commerce de vinhos da América Latina e a terceira maior do mundo. Atualmente, oferece mais de 1.500 rótulos de vinhos finos, além de acessórios de degustação de vinhos e produtos gourmet. A empresa tem o Clube Wine, com mais de 140 mil associados. Em 2015, a Wine expandiu sua atuação para os mercados de cerveja, através da WBeer.com.br, atualmente **www.beer.com.br**.

A Wine.com.br foi eleita a sexta empresa mais inovadora do Brasil pela DOM Strategy Partners e ficou em primeiro lugar na categoria de varejo online. Também conquistou o título de segundo melhor e-commerce do Brasil em usabilidade e comunicação com o cliente, em estudo realizado pela E-Consulting, Melhores em Autosserviço.

Desafio

O maior desafio a que a Wine.com.br se propôs foi trabalhar de uma maneira individualizada com a finalidade de ser mais assertiva nas mensagens e campanhas via e-mail transmitidas para os públicos de seus mailings, convertendo as promoções em cliques e vendas.

Solução

A solução RichRelevance Recommend é parte de uma plataforma que permite implementação rápida e entrega de experiências personalizadas em todo o ciclo de relacionamento com o cliente. O retorno se dá por meio de um engajamento profundo do cliente com a marca, que aumenta a credibilidade, bem como a assertividade no relacionamento e na conversão em vendas.

Como aconteceu

A Wine observou as campanhas promocionais por email que vinha desenvolvendo e, em busca de aumentar a conversão dessas campanhas - cliques e vendas através dos e-mails - implementou um teste comparativo entre duas ferramentas de personalização. Metade do mailing foi utilizado pela RichRelevance e a outra metade pela Recomendação do Sommelier (solução interna).

A campanha foi focada no Dia da Saudade (30 de janeiro), uma data para celebrar boas lembranças. O foco principal era apresentar aos clientes uma recomendação personalizada para criar um vínculo mais humanizado e mais próximo com a marca (já que a Wine recomenda vinhos que fazem sentido, como se fosse um amigo do cliente, familiarizado com seus gostos).

A partir do monitoramento de cliques nas peças dos e-mails, direcionamento para o site, pôde-se medir o impacto da campanha por meio das suas frentes, o RichRelevance Recommend e a Recomendação do Sommelier.

Resultados

O desempenho da plataforma de Personalização RichRelevance, que mantém foco no processo de inteligência estratégica, aliada a ferramenta de disparo Oracle Responsys, colocou a Wine em destaque perante o seu público, oferecendo personalização através de sugestões exatas em sua maioria. Isso colocou a Wine acima de seus concorrentes em todos os segmentos em que a empresa atua.

Como resultado, a campanha alcançou alguns resultados excepcionais, levando a aumentos de mais de 77,6% na taxa de conversão e 8x da receita média por e-mail em algumas segmentações. A Relevance Cloud™ contabilizou 30,79% da receita do dia, representando 34,71% dos pedidos gerados (no dia), resultando em uma taxa de conversão de 10,94%, 26% superior à média da marca.

Sobre a RichRelevance

A RichRelevance é líder global em Personalização de experiência, impulsionando o crescimento digital e a fidelidade a marca para mais de 200 das grandes marcas e varejistas B2C e B2B do mundo. Utiliza tecnologias avançadas de Inteligência Artificial para criar um elo na experiência entre marketing e vendas para ajudar os líderes de marketing digital a entregarem experiências memoráveis que falam com cada indivíduo - em escala, em tempo real e em todo o ciclo de vida do cliente. Sediada em São Francisco, a RichRelevance atende clientes em 42 países de 9 escritórios em todo o mundo.



+55 11 3090.8562



personalize@richrelevance.com



richrelevance.com.br