

# Marketing interactif : de la théorie à la pratique !

**Vladimir Mosewicz - IBM**





**1911**

**Création d'IBM**

**14,8**

**Milliards de CA**

**400 000**

**Employés**

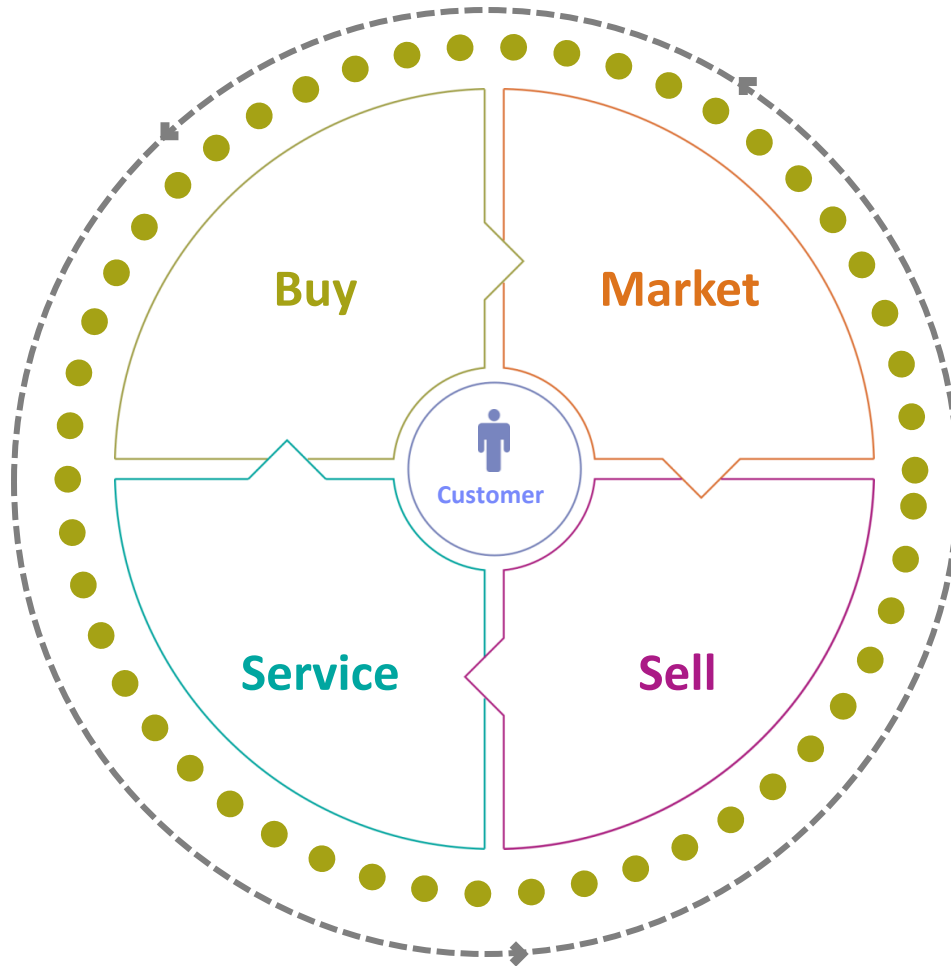
**11 000**

**En France**

**2,5**

**Milliards investis en 2010**

# IBM SMARTER COMMERCE



## Market

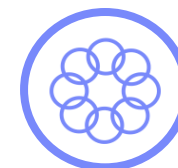
- *Pousser des offres ciblées, personnalisées et adaptées sur l'ensemble des points de canaux*
- *Garantir la cohérence de communication inter-canaux*

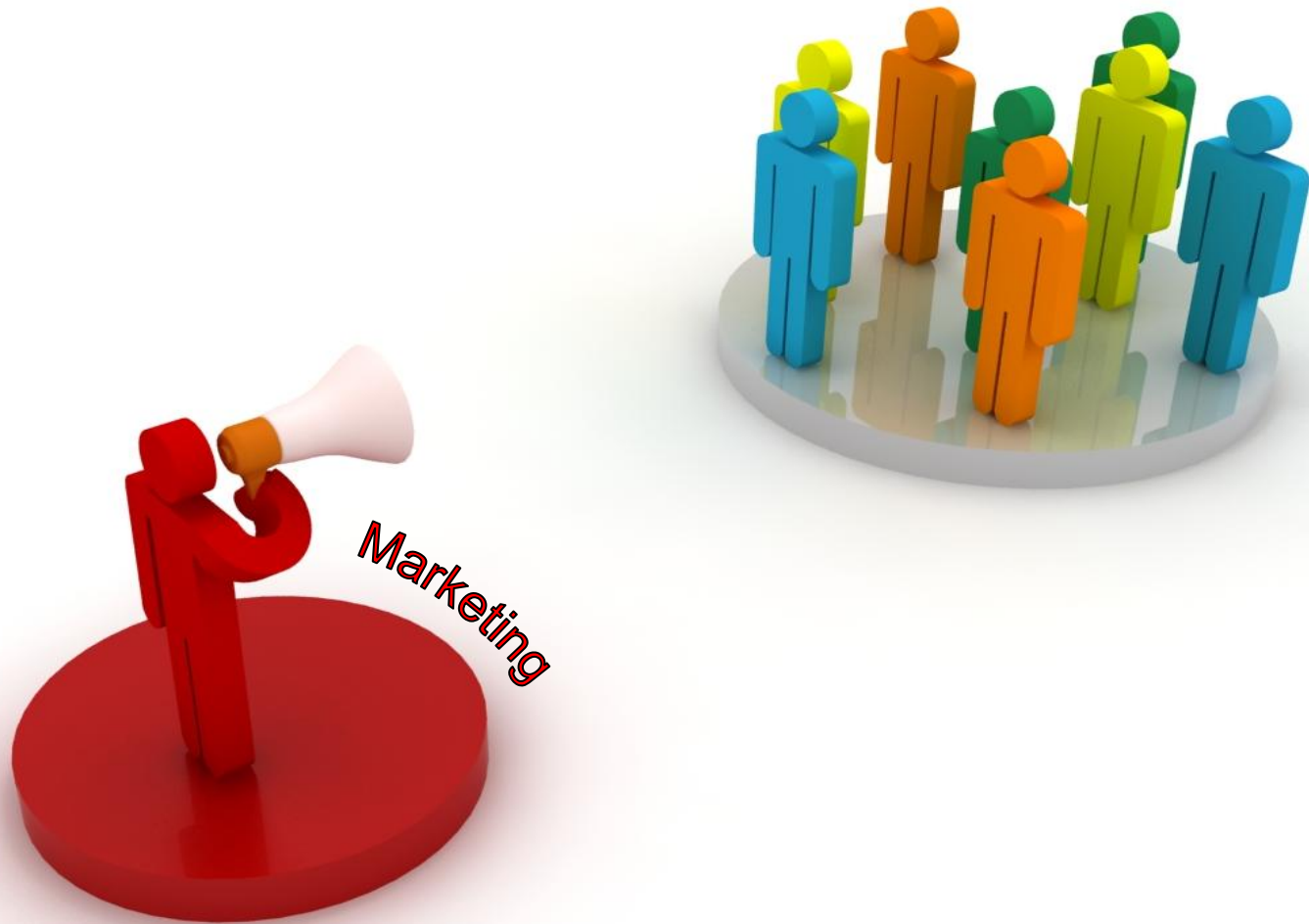


**IBM Unica**  
**IBM Coremetrics**

Améliorer la connaissance sur les visiteurs et les clients  
pour augmenter la performance globale du site

- Augmenter la rentabilité de tous les canaux marketing
- Affiner la segmentation client
- Améliorer les taux de conversions
- Fidéliser les clients







Vient d'abandonner sa commande après avoir ajouté 1 produit dans son panier



Aujourd'hui  
a vu X fois un  
produit...  
qu'il n'a jamais acheté



Fréquence de visite  
en augmentation ces  
2 derniers jours sur la  
page Y



Temps moyen de  
visite  
en chute



## Financier

- Augmente le taux de conversion
- Augmente le montant moyen achat
- Développe le cross et à l'up-selling

## Stratégique

- Une stratégie client-centrique
- Un engagement supérieur
- Une fidélité accrue

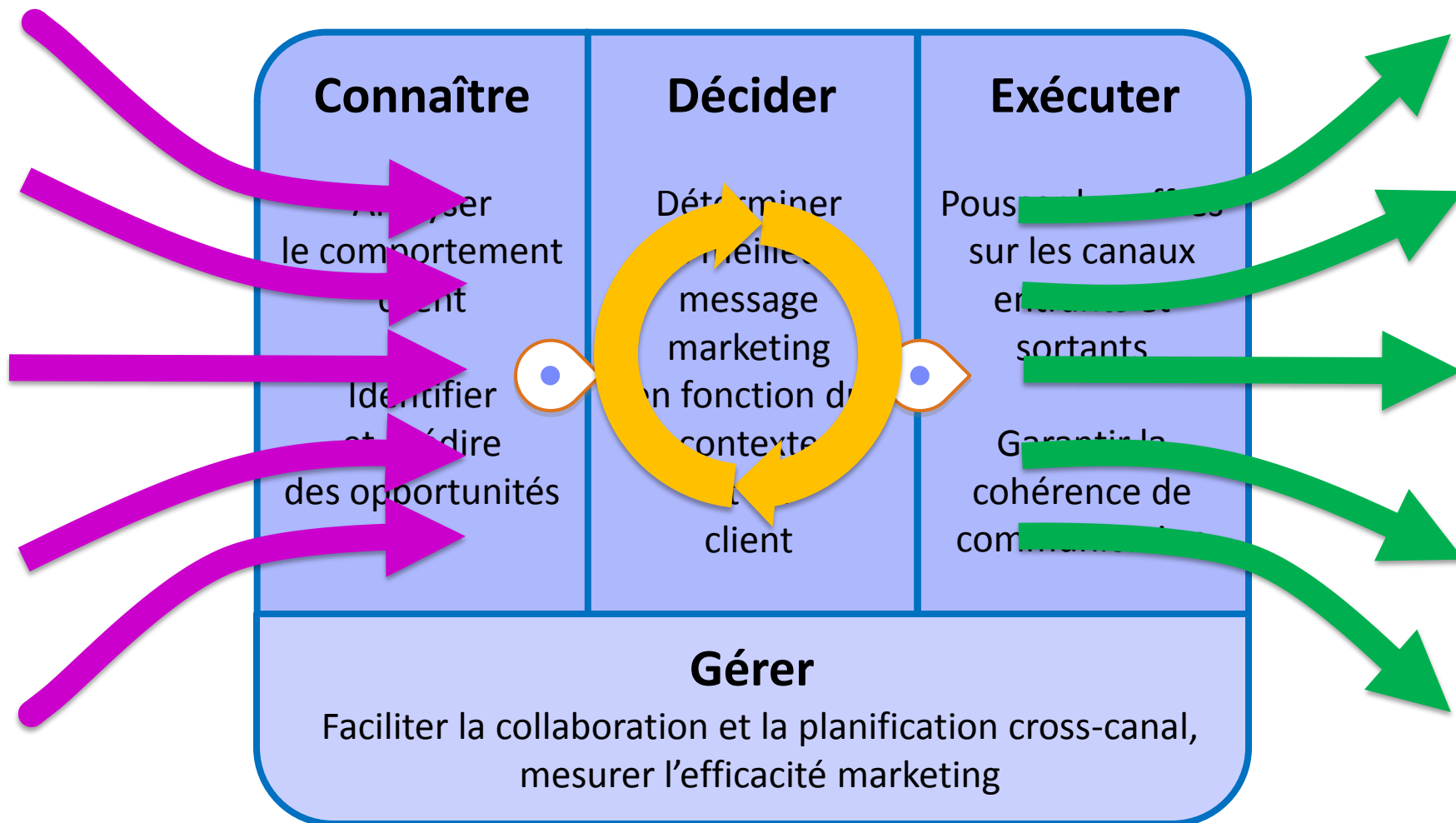


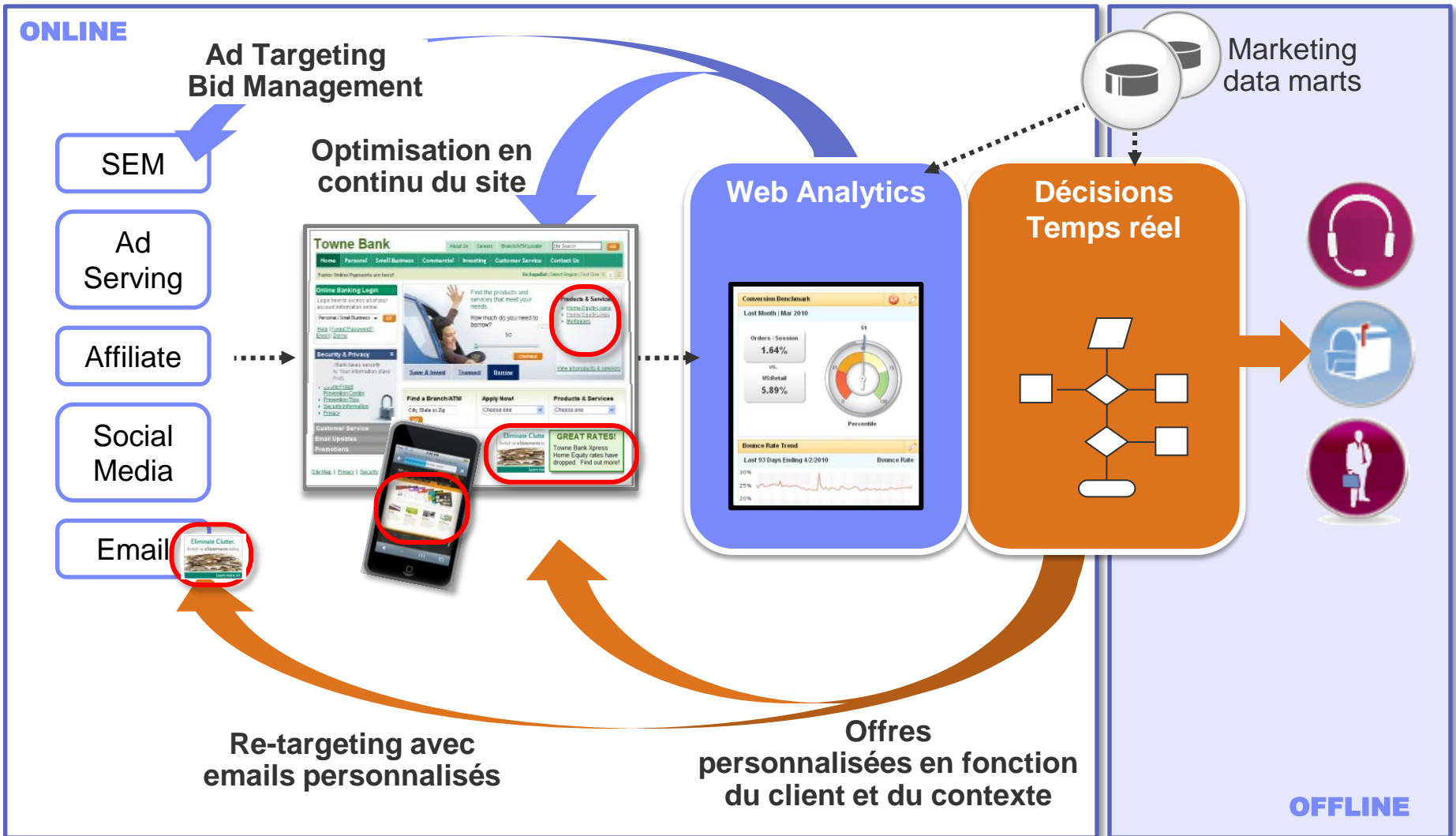
## Opérationnel

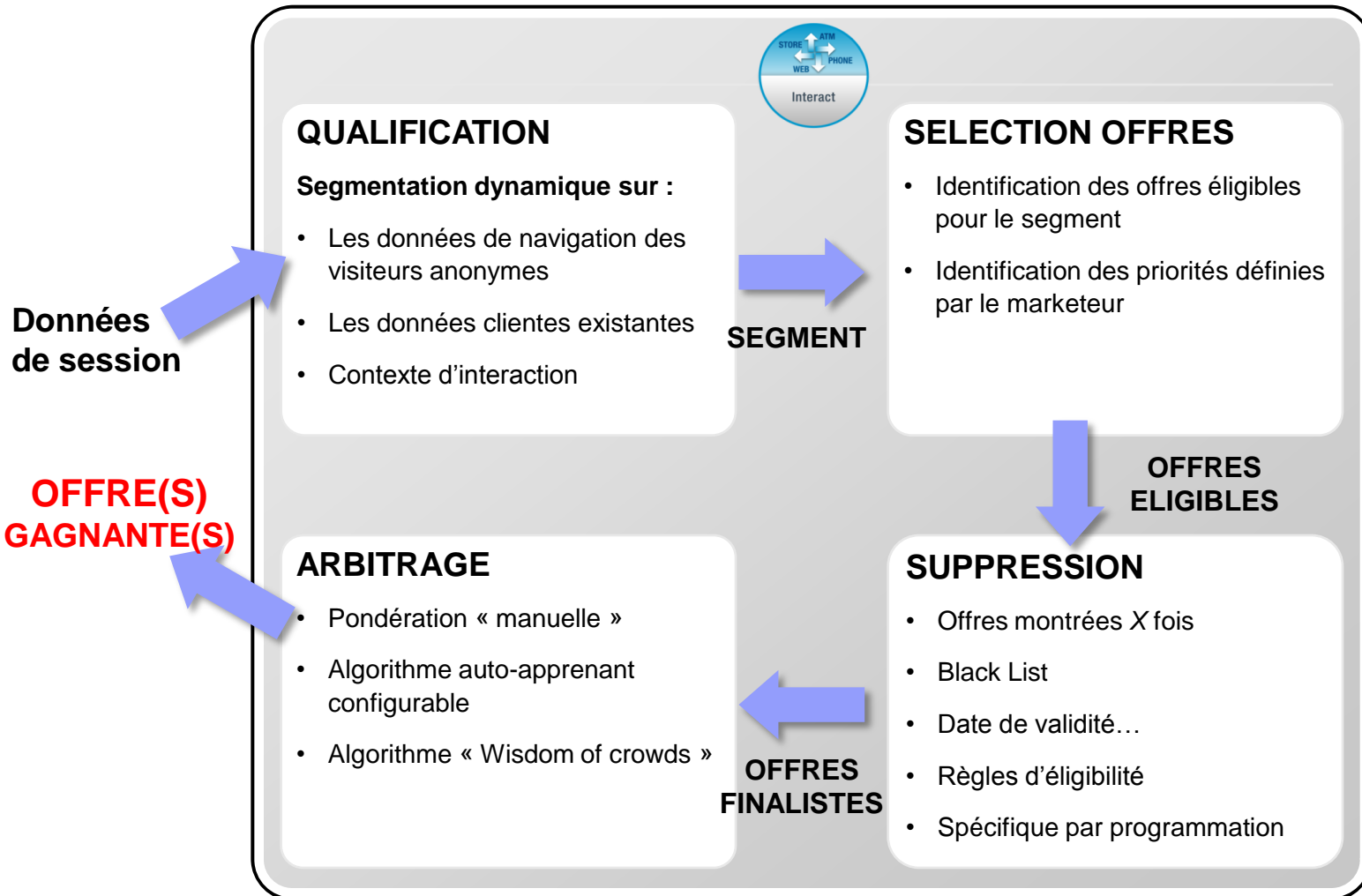
- Optimise les dépenses marketing en améliorant l'adéquation bon message/bon client et au bon moment
- Améliore la connaissance client

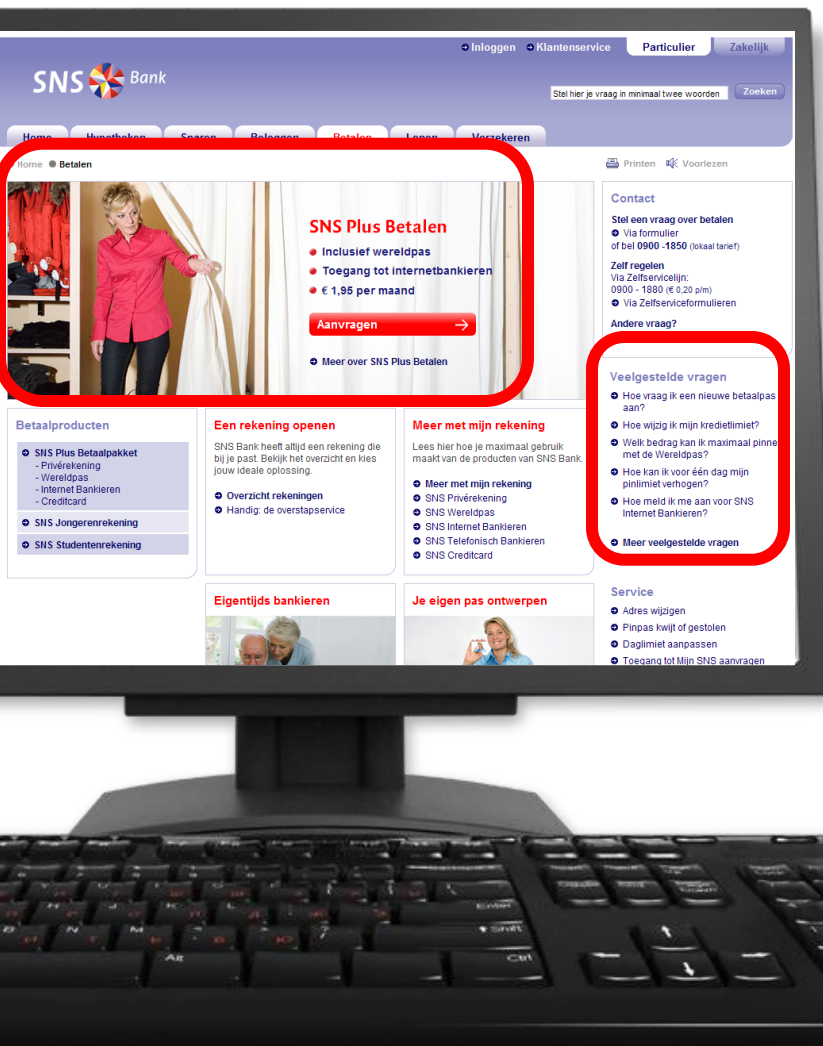


## Une solution complète de marketing interactif cross-canal









## • Personnalisation de la Home Page

- en fonction du site de provenance
- de la rubrique la plus visitée
- ...

## • Présentation d'offres marketing

- Up-sell, Cross-sell
- Rétention

## • Messages d'informations

- Nouvelle CB envoyée
- Adresse email invalide
- Anniversaire...



**Welkom Frans Hopper,** Uw taatste bezoek was op 12 november om 15.36

⚠ **Aanstaande zondag op maandag nacht, 18 op 19 maart, tussen 23.00 en 03.00 vindt er onderhoud plaats en is Mijn Postbank.nl niet bereikbaar**

⚠ **Er zijn 2 mislukte/geweigerde verzendingen. Naar [geweigerde opdrachten](#)**

i Er zijn 3 nieuwe [digitale nota's](#)

[▶ Help/Tips bij mijn ING.nl](#)

## Uw Girorekeningen

[▶ totaaloverzicht saldi](#)

**Frans Hopper**  
(1234567)

€ **623.89**

- ▶ Rekeningoverzicht
- ▶ Betaalopdracht
- ▶ Rood staan wijzigen

**Frans Hopper en/of Jannie Hopper**  
(7654321)

€ **263.98**

- ▶ Spaarrekeningoverzicht
- ▶ Spaaropdracht

ga naar rekeningoverzicht overige girorekeningen:

**Met elke € 500  
kans op vele  
mooie  
prijzen**



## Speciaal voor u

- ▶ Spaarrekening met 4%
- ▶ Lenen voor 5,5 %
- ▶ Afspraak met hypotheekadviseur

## Berichten van de ING

- ▶ Let op: virusaanval
- ▶ Mijn ING.nl nieuwe stijl is uit
- ▶ Vergeet uit pincode niet

# Exemple - Home Page du site Buckle

**Buckle** my account wish list | buckle credit card | help | checkout | shopping bag (2) |

You are not signed in. [Sign In](#) | [Register](#)

New Arrivals | Women | Men | Jeans | Brands | Shoes | BKE | Style Shop | Sale TESTED 07-MAY

Weezer at Bonnaroo - enter to win a VIP trip and \$500 Buckle gift card Search

**IT'S ALL GOOD** **GAME ON**  
men's outfits |

**Shop our most popular**

- Miss Me Sunny Straight Stretch Jean \$98.00
- Rocket Dog Mayhem Shoe \$39.50
- Sinful Romanesque T-Shirt \$48.00
- Daytrip Striped T-Shirt \$26.50

Ajoutez des « Top ventes » si on ne connaît pas le visiteur


# Exemple - Home Page du site Buckle

... recommandations personnalisées si on reconnait le visiteur

## You may like these items

<p>view more women's new jeans ▶</p>  <p>7 for all mankind Straight Stretch Jean \$155.00</p>	<p>view more women's new crops ▶</p>  <p>BKE Drew Stretch Cropped Jean \$66.50</p>	<p>view more women's new watches ▶</p>  <p>Guess Iconic Bangle Watch \$115.00</p>	<p>view more women's new shoes ▶</p>  <p>Rocket Dog Rusty Shoe \$39.50</p>
--	---	---	---

Women's > New > Jeans  
◀ Continue Shopping



**Description** | Fabric/Care

**7 for all mankind Straight Stretch Jean**  
Item #81515AU190V702  
**\$155.00**



- Mid-rise zip fly stretch jean
- Slim fit that is straight through the hip and thigh
- 15" bottom opening
- Tonal embroidered back pockets
- "7" and "for all mankind" labels on back


[reset selections]

Color:  Waist / Length:   Quantity:

**ADD TO BAG**

[Add to Wish List](#) [Email a Friend](#) [Print This Page](#)

More Views   
Available Colors 



- Miss Me Stitched Boot Stretch Jean **\$98.00**
- Miss Me Skinny Stretch Jean **\$108.00**
- Big Star Sweet Skinny Stretch Jean **\$106.00**
- BKE Mya Skinny Stretch Jean **\$78.50**



**BKE Ring Necklace**  
**\$19.00**



**BKE Rosette Earring**  
**\$7.00**



**Daytrip Ruched Side Top**  
**\$26.50**

## Présenter

- des produits similaires dans une zone
- des accessoires complémentaires dans une autre





# Exemple – Optimisation lors des recherches



## Recherche payante

► [Vans™ Online Shop - Chaussures lo](#)  
[vans.planet-sports.com](#)  
Commande facilement en ligne!

## Recherche naturelle

► [Product: Canvas Authentic - Vans Shoes](#)   
[shop.vans.com/catalog/Vans/en\\_US/style/41\\$.html](#) - Cached  
25 Aug 2011 – I recieved the Hawaiian Ocean Blue Vans sneakers as a gift for my birthday recently. The light ...  
Comments about Canvas Authentic: I bought ...

## Recherche sur le site

You asked: "canvas"  
Search:   
 Search within the current results (refin

Home > MEN > Shoes > Canvas Authentic

Canvas Authentic \$45.00

Read 237 Reviews Write a Review

1 Select Color: Star Sapphire Blue/Black

2 Select Size: (Size Chart) Select Size

3 Select Quantity: Select Quantity

4 Add to My Wishlist Send to a friend

ADD TO CART

You May Also Like:

- Canvas Era
- Pop Authentic
- 2 Tone Canvas Authentic

SHOP BY

- CUSTOM SHOES
- CLASSIC SHOES
- MEN
  - Shoes
  - Classics
  - Skate
  - Surf
  - BISS
  - OTW
  - Slip-Ons
  - Sizes 14-16
  - Clothes
  - Accessories
- WOMEN
- KIDS
- ATHLETES
- BANDS
- COLLECTIONS
- PRO-TEC
- SIZES 14-16

MEN'S SHOES

CHUKKA LOW

Canvas Authentic More Choices

Solid Colors Slip-On More Choices

Canvas Era More Choices

Canvas 100 Vulcanized More Choices

Checkboard Slip-On More Choices

REFINE BY

- Category
  - ATHLETES (8)
  - BANDS (10)
  - CLASSIC SHOES (189)
  - COLLECTIONS (51)
  - KIDS (158)
  - MEN (183)
  - SIZES 14-16 (24)
  - WOMEN (125)
- Price
  - \$20.00 - \$40.00 (88)
  - \$40.00 - \$60.00 (178)
  - \$60.00 - \$80.00 (95)
  - \$80.00 - \$100.00 (9)
  - \$120.00 - \$140.00 (2)

You asked: "canvas"

Search:

Search within the current results (refine your search)

Your request so far: canvas

Sort by:  Results per page:

Page 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NEXT

- Canvas/Suede Era \$50.00
- Canvas/Leather Cobem. Men \$75.00
- PJ Leather Canvas Larkin Decon, Men \$65.00
- Hairy Suede/Canvas Larkin Decon, Men \$65.00

You May Also Like:

- Canvas Era
- Pop Authentic
- 2 Tone Canvas Authentic

## WILLIAMS-SONOMA

CATALOG QUICK SHOP ACCOUNT SIGN IN REGISTRY SIGN IN STORE LOCATOR VIEW BASKET

Registry ↓ Recipes ↓ Gifts ↓ Wine Club New Father's Day Special Offers **Sale**

keyword or item #  **SEARCH**

Cookware Cooks' Tools Cutlery Electrics Bakeware Food Glassware & Bar Tabletop Décor & Furnishings Homekeeping Outdoor

### Search Results

**SEARCH** Search tips ▶

### Search for a Recipe

Find recipes, tips and cooking techniques.  
Search Recipes ▶

#### RELATED RECIPES

Sour Cream and Chive Spoon Bread  
Antipasto Platter  
Fried Seafood Platter  
View All

### Customers who searched for "serving spoon" liked these products

[+] Give us feedback about this page.



Beau Manoir 4-Piece Serving Set  
*Exclusive*  
**\$159.00**



Hampstead 4-Piece Serving Set  
*Exclusive*  
**\$119.00**



Stainless-Steel Serving Set, Set of 5  
*Exclusive*  
★★★★★ (1)  
**\$69.00**



Laguiole Serving Set, Red  
★★★★★ (1)  
**\$49.00**



Shop Williams-Sonoma Home

#### Need Assistance?

Contact Us  
Store Locator  
Store Events  
Track Your Order  
Shipping Information  
Return Policy  
Catalog Request  
Find Recipes

#### Shop

Catalog Quick Shop  
Gift Cards  
Gifts  
Cookware  
Cooks' Tools  
Cutlery  
Electrics  
Bakeware  
Food  
Glassware & Bar  
Tabletop  
Décor & Furnishings  
Homekeeping  
Outdoor  
Sale  
Wine Club

#### Our Company

About Us  
Williams-Sonoma Inc.  
Site Map  
Terms & Conditions/Privacy  
Business Sales  
Wedding & Gift Registry

[+] Give us feedback about our site.

Sign up for email updates.  **SIGN UP NOW** ▶

Top Searches: All-Clad | Barware | Bridal Registry | Calphalon | Cookware Sets | Dutch Ovens | Food Processors | Le Creuset | Miele | Table Linens | Wusthof

For questions or assistance, call 24 hours a day! 877.812.6235

© 2010 Williams-Sonoma Inc. All Rights Reserved

## Etape 1

Acquisition d'un prospect via une campagne PPC

Orvis® Official Store  
Quality apparel, pet products, fishing gear & more. 100% guarantee  
www.orvis.com  
Orvis.com is rated ★★★★★  
Google Checkout

Google Checkout  
Orvis.com is rated ★★★★★

## Etape 2

Recommandations de produits basées sur l'historique de navigation et le "wisdom of crowd"

You might also be interested

Surfwashed Polo Shirt    Orvis Signature Khakis

## Etape 3


Ajoute un produit à son panier mais n'achète pas !

**Shopping Basket**  
basket → shipping → billing → payment → thank you!

**SIGN IN TO YOUR ACCOUNT** Welcome! Please [Create](#) other Checkout conve (optional)

**Items to be Shipped to "Me"**

Description

 **ORVIS SIG POLO SHIRT S/S REG**  
S10C74-10-52 Size: MEDIUM Color: BLACK  
Status: Currently available.

[Save for Later](#)    [Modify](#)    [Remove](#)

## Etape 4

Le client reçoit un email personnalisé avec :

- des recommandations de produits



- une offre promotionnelle



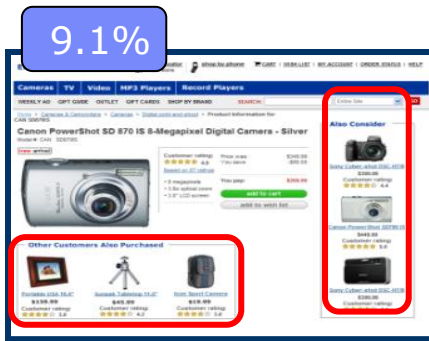
## Etape 5

Le client clique sur l'email et concrétise son achat.



Mesuré par les visiteurs qui « cliquent sur » et « achètent » le produit recommandé à partir de chaque zone de recommandation

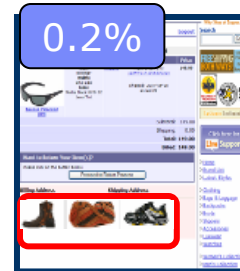
## Pages produits



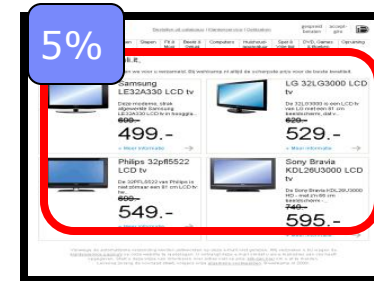
## Pre Caddie & Caddie



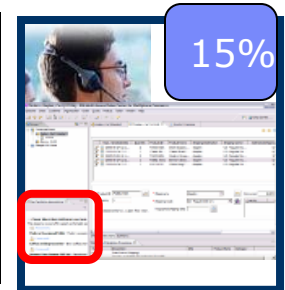
## Confirmation de commande



## Email



## Call Center



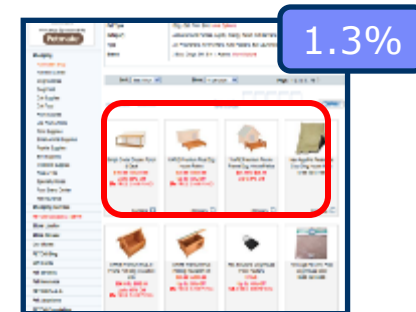
## Accueil



## Catégorie



## Résultats de recherche



Data presented is average performance as observed across 23 Coremetrics clients selected across a range of revenues and industry verticals over the 9 months prior to April of 2011.

\* Call center performance provided by IBM



**Revenus x 4** des offres présentées en temps réel (et non précalculées) en fonction du comportement en ligne



**70% d'augmentation de revenu**  
Est passé de 3% à 6% sur le taux conversion sur les pages produits



**Hausse entre 10% et 40%**  
de l'efficacité des offres poussées en rebond dans le call center et les boutiques

## B2B



## Content



## Financial Services



## Retail



## Travel & Hospitality







Bringing Science to the Art of Marketing

**MERCI**

**@ Stand F14**

**Tel: 01 58 75 03 03**

