

Personnalisation en temps réel

Suscitez l'engagement des clients et des prospects avec des expériences personnalisées et dans l'instant

Pour les marques, offrir une expérience pertinente, intéressante et contextuelle aux clients, à la rapidité et à la cadence qu'ils exigent, constitue depuis longtemps un défi. La complexité intrinsèque des silos de données affecte la capacité des marques à réagir et à diffuser des contenus, des offres et des expériences appropriés sur le web et sur les canaux digitaux.

Cheetah Real-Time Personalization vous permet de capturer des données en temps réel liées aux événements sur web et mobile, en vue d'offrir une expérience idéale aux clients. Ces données liées aux événements en temps réel sont intégrées dans Cheetah EDP pour alimenter une vision plus complète et récente du client. Ainsi, vous êtes en mesure d'adapter les offres et les recommandations de produits en temps réel pour le reciblage sur le site et les canaux digitaux.

Fonctionnalités

Expériences en temps réel

Pour offrir des expériences ciblées, Cheetah capture des données en temps réel liées aux événements sur web et mobile grâce au Cheetah Web Tag.

Ce tag sert à recueillir des insights sur les sessions web, à suivre le comportement des visiteurs (y compris des visiteurs anonymes) et à afficher des offres personnalisées.

“

Les contenus et les offres en temps réel peuvent s'avérer 10 fois plus efficaces que les campagnes sortantes traditionnelles

—Gartner

Cas d'utilisation

Les informations enregistrées par le tag Cheetah Web Tag (sous la forme de données liées aux profils et aux événements) sont utilisées à diverses fins dans la Customer Engagement Suite, notamment :

- Ciblage/reciblage : recueillez des données et des insights pour identifier les comportements des clients lors de leurs visites sur votre site web et dans leur historique de recherche, afin de mettre au point une expérience utilisateur plus personnalisée.
- Déclenchement : exécutez automatiquement une suite d'actions en fonction de l'activité d'un client ou d'une valeur d'attribut donnée.
- Segmentation/ciblage : sélectionnez des clients en fonction de leurs attributs démographiques ou comportementaux.
- Messagerie : contactez les clients via e-mail, SMS et notification push.

- Gestion des offres : proposez des offres ciblées et des recommandations de produits en temps réel basées sur des événements web et sur des e-mails.
- Contenu basé sur le machine learning : utilisez des techniques sophistiquées de modélisation statistique pour optimiser la délivrabilité des messages, créer des groupes de clients et mesurer la tendance des clients à exécuter une action donnée (par exemple, cliquer ou ouvrir).

Événements en temps réel

Cheetah Real-Time Personalization intègre les données de streaming en fonction des actions réalisées par les clients, puis les stocke dans un flux d'événements où la séquence complète est enregistrée. Ces données en temps réel liées aux événements sont ensuite intégrées dans Cheetah EDP pour mettre à jour le profil du client. Les événements sont entièrement personnalisés en fonction de vos besoins commerciaux, plutôt que d'être créés ou envoyés par le Cheetah Tag pour n'importe quel événement. Voici quelques exemples courants d'événements : « consulter un produit », « ajouter au panier », « paiement » et « inscription ». Vous avez la possibilité de définir des paramètres personnalisés pour les événements, et de les utiliser ensuite pour mettre à jour les attributs des clients dans EDP.

Contenu en temps réel

Profitez des fonctionnalités de la Customer Engagement Suite pour proposer des offres ciblées aux clients (anonymes et identifiés) sur divers canaux (web, mobile ou e-mail, par exemple). Tirez parti de modèles de machine learning pour déterminer la meilleure offre à proposer aux clients : l'idéal pour optimiser la pertinence de vos contenus, renforcer l'engagement et booster vos revenus.

Sources

1. The Relevancy Group
2. Golluscio, Elizabeth, et al. "Make Your Customer Engagement Hub Real Time With Continuous Intelligence." Gartner, ID: G00366640, 8 Nov. 2018
3. <https://www.cheetahdigital.com/client-stories/thun-builds-emotional-brand-loyalty-across-channels>

Reciblage

Les données recueillies par le Cheetah Web Tag peuvent servir à personnaliser le contenu d'e-mails, de SMS et de notifications envoyés via Cheetah Messaging. Grâce à Cheetah, exécutez des campagnes de reciblage basées sur l'historique de navigation des clients et sur leurs préférences en matière de produits. Tirez parti de la fonctionnalité de reciblage pour configurer des déclencheurs ou en créer des nouveaux, sélectionner des parcours et des audiences, et choisir des produits à recommander.

Avantages

Augmentez vos revenus et votre ROI

Augmentez vos revenus de 17 %¹ via des initiatives de personnalisation avancée et des stratégies cross-canal plus riches en call-to-action. Résultat : moins de dépenses marketing et plus de conversions.

Diffusez des contenus plus efficaces

Les offres en temps réel peuvent être 10 fois plus efficaces que les campagnes sortantes traditionnelles².

Optimisation des ventes croisées et des ventes incitatives

En ciblant les clients avec des offres et des promotions optimisées pour les ventes croisées et les ventes incitatives, vous pourrez augmenter l'engagement de 80 %, les dépenses moyennes par client de 126 % et le nombre de nouveaux membres de 28 %³.

Envoyez des messages ciblés sur site web et sur mobile

