



venco

CASO DE ÉXITO

Venca toma el control de sus campañas de marketing digital con estilo

Situación de la empresa

Al tanto de las últimas tendencias

Venca no tiene miedo al cambio. Como minorista de moda líder durante más de 30 años, la compañía ha demostrado su capacidad para adaptarse a los hábitos y preferencias cambiantes de los consumidores - los estilos cambian, como también lo hacen las formas con las que los consumidores desean adquirir la ropa. Lo que empezó como un negocio de catálogo tradicional se ha trasladado al universo online, disfrutando de un éxito continuado en el mundo digital.

Sin embargo, si bien su negocio online está prosperando, las herramientas heredadas que Venca empleó para desarrollar sus campañas de marketing no estaban preparadas para el comercio electrónico ni para el futuro. La eficiencia operativa constituyó un reto clave, dado que la compañía gestiona complejas campañas por email que entrañan millones de correos al mes. Sus especialistas en marketing no disponían de una forma fácil de administrar workflows u obtener información detallada sobre el rendimiento de la campaña – los usuarios se basaban en hojas de cálculo y datos desconectados. Con capacidades de análisis limitadas, los clientes recibían contenido genérico que no necesariamente se ajustaba a sus estilos y hábitos de compra personales, y que tampoco mejoraba su experiencia de compra. Con tanto contenido compitiendo por captar la atención, los clientes precisan que este se ajuste inmediatamente a sus preferencias.

Venca entendió que la mejor forma de incrementar el compromiso y de facilitar a los especialistas en marketing el desarrollo de campañas de éxito que aportaran valor tanto a los clientes como a la compañía era servirse de una plataforma de marketing digital moderna. Quiso mejorar la gestión del marketing, incrementar la generación de contactos para incrementar su base de clientes y reconectar con aquellos clientes que habían abandonado la marca.

La compañía encontró lo que buscaba con Adobe Campaign.

Solución

Plena visibilidad que permite plena flexibilidad

Venca seleccionó a Avanade como su socio de confianza no solo para ayudar a implantar su nueva plataforma Adobe Campaign, sino también para ofrecer una visión centrada en el cliente integrando la solución con Microsoft Dynamics 365, desbloqueando todo el poder de los datos de sus clientes.

Adobe Campaign es una de las herramientas líderes del sector minorista, que ofrece a los especialistas en marketing de Venca nuevas y valiosas capacidades de gestión de las campañas. En cada campaña, los usuarios disponen de plena visibilidad sobre las acciones y las interacciones con el cliente para mejorar el análisis y el rendimiento – se acabaron las conjeturas. Dado que Venca desarrolla varias campañas al mismo tiempo y trata con variedad de perfiles de cliente y personas, la compañía se está beneficiando de las posibilidades de segmentación de la solución para ofrecer las ofertas correctas a las personas adecuadas en el momento preciso. Al conectar la herramienta de marketing digital al sistema de Gestión de Relaciones con el Cliente de Venca, los datos se trasladan continuamente de un lado a otro para ayudar a la compañía a personalizar sus campañas con ofertas y mensajes contextualmente relevantes.

Resultados

Valor para todos

La perfecta integración de Adobe Campaign y Dynamics 365 cambiará las normas del juego en cuanto al uso de los datos y los análisis predictivos para mejorar tanto la experiencia del empleado como del cliente. Los expertos de marketing de Venca disponen de una herramienta lista para el futuro que aporta inteligencia a sus operaciones para ayudarles a desempeñar mejor su labor, y los clientes recibirán contenido más personalizado. La compañía ha comenzado a desarrollar nuevas campañas empleando la herramienta y está deseosa de analizar su repercusión.

Acerca de Venca

Venca es la firma de moda y hogar pionera y líder en España en la venta on line desde 1997, con más de 1.000.000 de pedidos al año y 29.000.000 millones de visitas anuales. La suma de moda, logística y tecnología le permite ofrecer una experiencia de compra inigualable a sus más de 6.100.000 usuarios en España.

Venca, perteneciente al grupo Digital Lola, cuenta con seis categorías: moda para mujer, hombre, niños, tallas grandes, lencería, complementos y hogar. Su portfolio se puede adquirir, además de en España, en más de 80 países gracias al lanzamiento de la plataforma Venca.com.

Sobre Avanade

Avanade es líder en la prestación de servicios innovadores, cloud y digitales, soluciones de negocio y experiencias basadas en el diseño del ecosistema Microsoft. Nuestros profesionales aportan puntos de vista diferentes y frescos que, combinados con su experiencia en tecnología, negocios y conocimiento de las industrias, permiten conseguir un impacto humano en nuestros clientes, sus clientes y sus empleados. Somos la fuerza tras el Grupo Accenture Microsoft Business, ayudando a las compañías a conectar con clientes, capacitar a empleados, optimizar operaciones y transformar productos, aprovechando la plataforma de Microsoft. Avanade cuenta con 38.000 profesionales en 25 países, lo que proporciona a los clientes el mejor servicio basado en una cultura de colaboración que respeta la diversidad y refleja las comunidades en las que operamos. Avanade, que actualmente es propiedad mayoritaria de Accenture, fue fundada en 2000 por Accenture LLP y Microsoft Corporation. Más información en www.avanade.com

North America

Seattle
Phone +1 206 239 5600
America@avanade.com

Asia-Pacific

Australia
Phone +61 2 9005 5900
AsiaPac@avanade.com

South America

Sao Paulo
AvanadeBrasil@avanade.com

Europe

London
Phone +44 0 20 7025 1000
Europe@avanade.com

Africa

Pretoria
Phone +27 12 622 4400
SouthAfrica@avanade.com

©2020 Avanade Inc. All rights reserved. The Avanade name and logo are registered trademarks in the U.S. and other countries. Other brand and product names are trademarks of their respective owners.