



Bosch Power Tools analyse en profondeur les données afin de personnaliser le parcours de ses utilisateurs et d'optimiser son marketing



Problématique

Mieux exploiter les données disponibles pour comprendre les utilisateurs et leurs préférences, tout en respectant la confidentialité et en se conformant aux réglementations.



Solution

Grâce à Tealium, Bosch Power Tools peut associer les données issues de différents points de contact afin de créer des profils d'utilisateurs complets et de mettre en œuvre une activité marketing plus personnalisée et plus pertinente.



Résultats

Le taux d'ouverture moyen de Bosch Power Tools est passé à 70 % grâce aux recommandations dynamiques de produits en France. Ce projet pilote fructueux a permis de cibler les utilisateurs qui avaient visité une page produit en particulier, à l'aide d'une newsletter automatisée présentant les outils qui leur étaient les plus adaptés.

Bosch Power Tools analyse en profondeur les données afin de personnaliser le parcours de ses utilisateurs et d'optimiser son marketing.

Robert Bosch Power Tools GmbH, filiale de The Bosch Group, est le leader mondial du marché des outils et accessoires électriques. Bien que ses produits soient utilisés par des professionnels et des particuliers amateurs de bricolage dans le monde entier, la société ne dispose que de données clients limitées du fait qu'elle ne vend pas directement à l'utilisateur final de ses produits.

Bosch Power Tools se devait de mieux exploiter ses données first-party disponibles afin de mieux comprendre les utilisateurs et leurs préférences, et ce, alors que les silos de données lui compliquaient la tâche. En déployant Tealium AudienceStream pour rassembler les données des utilisateurs à travers différents points de contact (du site web au CRM, en passant par les annonceurs externes), Bosch Power Tools peut désormais générer un profil plus complet de ses utilisateurs. Cette solution permet d'atteindre un meilleur niveau de connaissance de l'utilisateur au sein même de Bosch Power Tools et de mettre en œuvre un marketing davantage axé sur les données et plus personnalisé.



Avec Tealium, nous avons pu supprimer les silos, connecter nos données et créer une nouvelle norme en matière de connaissance de nos clients chez Bosch Power Tools. Nous pouvons désormais établir des profils d'utilisateurs détaillés et mettre en œuvre des activités de marketing plus personnalisées, tout en respectant les réglementations strictes de confidentialité des données. Cela nous permet de proposer de meilleures expériences à nos clients et d'améliorer notre efficacité publicitaire. »

Tillmann Bross

Robert Bosch Power Tools GmbH — Manager Personalization

Avec la possibilité de connecter les données partagées par ses utilisateurs en temps réel, Bosch Power Tools est en mesure de créer des profils d'utilisateurs détaillés, tout en garantissant la conformité aux réglementations en vigueur en matière de confidentialité. Cela permet à la société d'obtenir une connaissance plus approfondie des utilisateurs et de leurs attentes, et ainsi de bénéficier d'informations exploitables qui peuvent être intégrées à une activité de marketing plus personnalisée.

Bosch Power Tools peut désormais proposer un contenu adapté à chaque utilisateur au moment opportun. L'entreprise récolte déjà le fruit de ses efforts en matière de rendement marketing. Par exemple, le passage à des recommandations de produits dynamiques tenant compte des pages de produits spécifiques visitées par un utilisateur a entraîné une augmentation significative du taux d'ouverture moyen des newsletters qui est passé à 70 %.

“ L’approche pratique et la collaboration de Tealium se sont avérées essentielles non seulement pour assurer un déploiement harmonieux, mais aussi pour renforcer notre détermination à poursuivre dans cette voie, alors que nous continuons à privilégier la personnalisation et une stratégie de marketing optimisée sur les données. »

Tillmann Bross

Robert Bosch Power Tools GmbH — Manager Personalization

L’utilisation de données connectées des utilisateurs afin d’améliorer les capacités de ciblage a également été essentielle pour renforcer l’efficacité de la publicité. En combinant des publicités d’affichage avec des promotions avantageuses et en reciblant les utilisateurs du site, Bosch Power Tools a suivi, sur une période de huit semaines, quelque 7 millions d’impressions et environ 1 000 recommandations de revendeurs sélectionnés.

Grâce aux nouvelles informations sur l’utilisateur, Bosch Power Tools peut continuer à optimiser son expérience au moyen d’activités marketing personnalisées. Des solutions telles que le passage à la vente croisée et la vente incitative dans les communications par e-mail ont été mises en place pour développer à la fois les cas d’utilisation actuels et les différents services de l’entreprise, en exploitant les informations obtenues grâce à Tealium pour en faire bénéficier les autres filiales du groupe Bosch, comme par exemple Bosch IO.

Ce cas client a été publié par



Tealium connecte vos données client web, mobile, offline et objets connectés pour que vous puissiez vous connecter à vos clients. L’écosystème d’intégration clé en main de Tealium supporte plus de 1300 fournisseurs et technologies client-side et server-side permettant aux marques de créer une infrastructure de données client unifiée et en temps réel. Collecter, enrichir et activer vos données clients. L’Universal Data Hub de Tealium comprend la gestion de tags, un API hub, une Customer Data Platform avec machine learning ainsi que des solutions de data management. Les données client ont alors une plus forte valeur, sont plus facilement disponibles et mieux sécurisées. Cela permet en temps-réel aux entreprises de tirer partie des données pour créer des expériences digitales riches et mieux personnalisées avec les différentes équipes, technologies et les multiples points d’interactions client. Plus de 1000 entreprises dans le monde entier font confiance à Tealium pour piloter leur stratégie de données clients.

Pour en savoir plus, veuillez consulter : tealium.com/fr