

Étude de cas



Incitations d'achat pertinentes au supermarché: Coop stimule les clients en leur proposant des coupons personnalisés

GK AIR Personalization chez Coop



En bref

Défis

- › Augmenter les taux de clics, le chiffre d'affaires et la pertinence de la newsletter
- › Augmenter la fréquence d'achat des lecteurs de la newsletter
- › Ne pas créer d'impact négatif sur la marge de contribution par l'utilisation de coupons de réduction

Solutions

- › Analyse du comportement d'achat en ligne et en magasin
- › Estimation de recommandations de produits sur mesure, diffusées dans la newsletter et dans la boutique en ligne en combinaison avec une réduction sous forme de coupon personnalisé
- › Mise en place d'une personnalisation sur mesure de très haute qualité

Résultats

- › Fréquence d'achat des clients plus élevée par le biais de coupons personnalisés
- › Chiffre d'affaires net par panier plus élevé par le biais de coupons personnalisés
- › Aucun impact négatif sur la marge de contribution lié à l'utilisation de coupons personnalisés

Ce que dit notre client:

"L'utilisation de GK AIR Personalization nous permet d'atteindre une très bonne qualité de recommandation de nos coupons personnalisés dans la newsletter. Cela se reflète dans le taux d'acceptation élevé des destinataires. Manifestement, les coupons personnalisés ont un impact positif sur le chiffre d'affaires net, la fréquence d'achat et la marge de contribution. Grâce à la collaboration étroite et au soutien professionnel apporté par l'équipe projets AIR, nous avons réussi à mener à bien ce projet en peu de temps. Nous prévoyons d'utiliser également la solution IA à l'avenir pour d'autres cas utilisateurs palpitants en ce qui concerne la personnalisation."

Frederik Mantel,
Responsable Omni-Channel Experience Solutions
chez Coop (Société Coopérative)

Coop propose des coupons personnalisés dans sa newsletter et dans la boutique en ligne grâce à GK AIR Personalization et augmente ainsi son chiffre d'affaires et la fréquence d'achat en magasin et sur coop.ch.

La plateforme omnicanale coop.ch fait partie de la société coopérative internationale suisse de commerce de détail et de gros Coop qui emploie plus de 91 000 collaborateurs dans le monde. La boutique en ligne offre aux clients une sélection de plus de 17 000 produits dans les cœurs de gamme Nourriture, Vins, Ménage, Monde des animaux et Pharmacie. Pour inciter les clients à l'achat en ligne de manière efficace, Coop propose des coupons personnalisés. La solution IA de GK AIR Personalization évalue les produits pour les bons sur la base du comportement d'achat individuel de chaque client, que ce soit en ligne ou en magasin.

Le défi

Outre les recommandations pertinentes de produits dans les différents canaux clients Coop, la newsletter doit elle aussi contenir des incitations à l'achat. Grâce à l'utilisation de coupons personnalisés adaptés aux centres d'intérêt de chaque lecteur de la newsletter, le chiffre d'affaires et la fréquence d'achat en ligne doivent augmenter, sans impact négatif sur la marge de contribution.

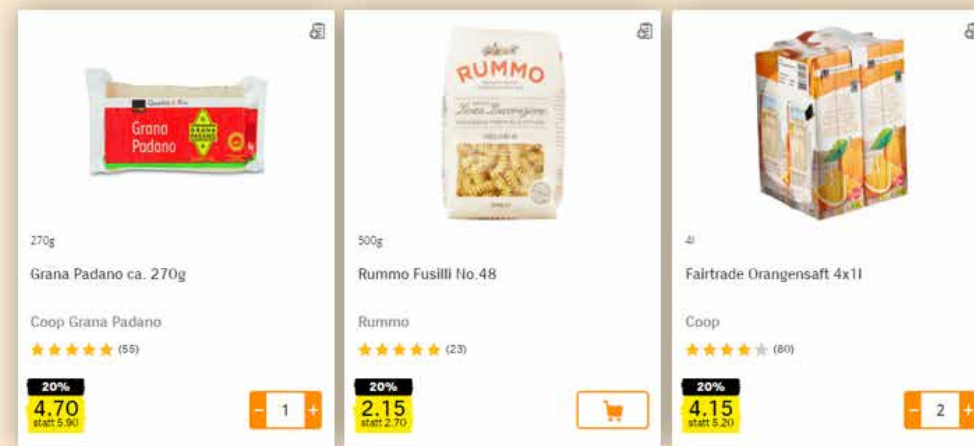
La solution

Depuis de nombreuses années, Coop a recours à la solution IA de prudsys AG | Membre de GK Software Group dans plusieurs boutiques en ligne. Lors de l'évaluation des recommandations de produits personnalisées, le comportement d'achat des clients est analysé.

GK AIR Personalization comprend aussi bien les achats en magasin que les achats en ligne des clients.

Meine Online Rabatte

Wenn Sie unseren Coop Supermarkt und/oder Wein Newsletter abonniert haben, erhalten Sie exklusive Rabatte auf von Ihnen bereits gekaufte Produkte (nur online gültig).



Les recommandations de produits sont combinées avec une remise fixe et diffusées dans la newsletter. Grâce aux retombées positives des coupons personnalisés, Coop a réussi à poursuivre l'augmentation du nombre de coupons personnalisés diffusés par newsletter au fil du déroulement du projet.

Les résultats

Les retombées positives de l'utilisation des coupons personnalisés ont été démontrées lors d'un test A/B effectué par Coop. Les destinataires de coupons ont atteint un chiffre d'affaires net et une fréquence d'achat plus élevés par rapport au groupe de contrôle sans coupons personnalisés. Par ailleurs, les montants des réductions n'ont pas eu d'effet négatif sur la marge de contribution. Dans l'ensemble, l'influence des coupons personnalisés sur le comportement d'achat en ligne des clients de Coop est ressentie comme positive.



Étude de cas

prudsys AG

Member of the GK Software Group

Zwickauer Straße 16
09112 Chemnitz
Deutschland

T +49 371 27093 - 0

F +49 371 27093 - 90

info@prudsys.com

air.prudsys.com

© 2022 GK Software SE or a GK Software affiliate company. All rights reserved.

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of GK Software SE. The information contained herein may be changed without prior notice.

Some software products marketed by GK Software SE and its distributors contain proprietary software components of other software vendors. National product specifications may vary.

These materials are provided by GK Software SE and its affiliated companies ("GK Software Group") for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and GK Software Group shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for GK Software Group products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

GK Software and other GK Software products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of GK Software SE in Germany and other countries.