



CUSTOMER

Anti-churn

Enseigne de prêt-à-porter mixte

OBJECTIFS

Préserver son capital client en identifiant les clients en perte de vitesse



Identifier les clients avec une CLTV significative risquant de cherner



Maîtriser les investissements anti-churn en ne ciblant que les clients "influçables"

CHALLENGES

Disposer de données suffisamment détaillées pour des recommandations pertinentes



Analyser sur plusieurs années les historiques de ventes pour estimer le potentiel de chaque client



Identifier les clients en perte de vitesse pouvant être influçés dans leur acte d'achat par des campagnes médias

APPROCHE



Identification des clients émettant des signaux de départs



Collecte et analyse des données permettant d'influçer un ré-achat



Mise à disposition d'un score anti-churn recalculé mensuellement



Approche test & learn pour une amélioration itérative du modèle prédictif

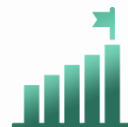
INSIGHTS & VALUES



Des campagnes de réactivation 2x plus performantes



Jusqu'à 50% de clients réactivés en plus



Augmentation du CA à court terme et pérennisation à long terme

3

Data domains



Marketing



Clients



Sales

Efficacité ciblage

2x

Taux de réactivation

Gain

+12%

CA à court terme

Gain

+13%

de clients actifs

ROI incrémental campagne

x3.1

pour 1€ investi

Use Case Anti-churn 2021

Apply Filters

Year: Select: 2021 (1) | Campaign: Select: MARS21-OP-ABANDONNISTE, ... (3) | Sub Campaign: Select | Channel: Select

Pick a campaign

Year	Campaign	Sub Campaign	Channel	Significance	
2021	MARS21-OP-ABANDONNISTE	LANCEMENT	EMAIL	OUVERTS	Blizbee-2021-01-01-BZB-Trigger Abandonniste-MARS21-OP-ABANDONNISTE.LANCEMENT... ✓
2021	MARS21-OP-ABANDONNISTE	LANCEMENT	SMS	A RISQUE +	Blizbee-2021-01-01-BZB-Trigger Abandonniste-MARS21-OP-ABANDONNISTE.LANCEMENT... ✓
2021	MARS21-OP-ABANDONNISTE	LANCEMENT	SMS	A RISQUE -	Blizbee-2021-01-01-BZB-Trigger Abandonniste-MARS21-OP-ABANDONNISTE.LANCEMENT... ✓
2021	MARS21-OP-ABANDONNISTE	LANCEMENT	EMAIL	ALL	Blizbee-2021-01-01-BZB-Trigger Abandonniste-MARS21-OP-ABANDONNISTE.LANCEMENT... ✓
2021	MARS21-OP-ABANDONNISTE	LANCEMENT	EMAIL	CW OUVERTS	Blizbee-2021-01-01-BZB-Trigger Abandonniste-MARS21-OP-ABANDONNISTE.LANCEMENT... ✗
2021	MARS21-OP-ABANDONNISTE	LANCEMENT	EMAIL	CW	Blizbee-2021-01-01-BZB-Trigger Abandonniste-MARS21-OP-ABANDONNISTE.LANCEMENT... ✓
2021	MARS21-OP-ABANDONNISTE	LANCEMENT	SMS	MONO TICK...	Blizbee-2021-01-01-BZB-Trigger Abandonniste-MARS21-OP-ABANDONNISTE.LANCEMENT... ✓

1 - 9 / 9

Increment Performance

1.94%
on Active Rate

1.00 € / 46,929 €
on Turnover Per Customer

0.46 € / 16,624 €
on Margin Per Customer

confidence: 87%

Active Rate Results

Exposed
Active Customers: 7,815 / 666,812

10.46%
Active Rate

Control
Active Customers: 88 / 21,340

4.97%
Active Rate

confidence: 75%

Turnover Per Customer Results

Exposed
Turnover Customers: 396,158 € / 666,812

5.02 €
Turn./Cust.

Control
Turnover Customers: 4,849 € / 21,340

2.24 €
Turn./Cust.

confidence: 71%

Margin Per Customer Results

Exposed
Margin Customers: 203,992 € / 666,812

2.46 €
Marg./Cust.

Control
Margin Customers: 2,355 € / 21,340

1.07 €
Marg./Cust.

Technologies

