

**INNOVATIV DIGITAL
LØSNING** GIVER
BESTSELLERS
MANDM BRAND
85% VÆKST I PROFIT



Tracking af forretningskritiske KPI'er (Key Performance Indicators) i realtid

85%
stigning i
profit

Op til **9%**
stigning i konverteringer
på Facebook

72%
stigning i profit
pr. ordre

IIH NORDIC TEAM



Gunnar Griese,
Implementation Engineer
Technical Lead



Milán Balázs,
Cloud Architecture Specialist

BRANCHE

E-commerce

HVEM ER KUNDEN?

MandM, ejet af Bestseller, er en af verdens største online modeforhandlere med mere end 3,5 mio. aktive kunder og over 137 mio. hjemmesidebesøg om året. De udbyder mere end 300 brands til deres kunder og har otte lokaliseret hjemmesider, hvoraf én af disse er modeportalen Stylepit, som vi kender i Danmark.

MARKETINGVÆRKTØJER

- Google Search Ads 360
- Campaign Manager
- Facebook

IIH NORDIC VÆRKTØJER

- GA4 360 (Google Analytics 4), inkl. SA360 (Search Ads 360)
- GTM (Google Tag Manager) server-site i kombination med GCP (Google Cloud Platform)
- Firestore som en del af Google Cloud Platform
- Google BigQuery som giver mulighed for realtidsstreaming

DET BETALER SIG AT KENDE SINE KUNDER

MandM har revolutioneret deres digitale strategi og opnået en imponerende 85% stigning i profit ved at udnytte indsigter i deres kundedadfærd og produktdata, herunder deres profit for hver enkelt produkt for alle 300 brands. Det skyldes implementeringen af en unik dataløsning, der ikke blot optimerer marketingbudgettet ud fra forventet profit i stedet for ren omsætning, men også styrer og personaliserer produktvisninger på deres website i realtid baseret på kundedadfærd og profit på det enkelte produkt.

Dermed kan de automatisk promovere de mest profitable produkter til kunderne både på deres hjemmeside og i deres marketing på Google Ads og Facebook og dermed øge deres profit markant. De får gennem løsningen kontrol over deres egen data på såvel kunder og produkter – og så kan de følge og analysere al data i realtid.

MandM bevæger sig i et marked med stor kamp om kunderne, og hvor pris og prisoptimering har afgørende betydning. Derfor var deres mål at skabe øget intern tillid til deres data og gøre det nemmere for hele organisationen at analysere: Hvem er kunderne, hvad er deres værdi og hvordan agerer de på hjemmesiden?

Deres erfarne datateam tog derfor fat i IIH Nordic og fortalte om deres tre ønsker:

1

**MAKSIMERE
DERES PROFIT**

2

**AUTOMATISERE BRUG AF EGNE DATA
PÅ GOOGLE ADS OG FACEBOOK**

3

**FORFINE DERES FORRETNINGSSTRATEGI
VED AT UDNYTTE KUNDE- OG PRODUKTDATA
ENDNU MERE**

DIGITAL LØSNING I TRE STEPS

1

SPORE OG IDENTIFICERE ADFÆRDSMØNSTRET

I første omgang skal det gøres muligt for virksomheden at spore og identificere forskellige adfærdsmønstre hos de besøgende i realtid. Det sker ved at etablere en pålidelig datastruktur på hjemmesiden og øge relevansen af den data, som virksomheden kan dele internt.

Det gør de ved at implementere Google Analytics 4 og integrere en cloud-løsning. Dernæst kan den data nemt flyttes over til Google Looker Studio, hvorfra medarbejderne kan dele rapporter med hinanden og følge udviklingen på hjemmesiden.

2

OPTIMERE OG UDVIKLE DATASETUP

Det næste skridt i processen er at optimere hjemmesiden, så de bliver bedre til at fastholde kunderne og få kunderne til at lægge mere i kurven. Det sker ved at sammenkøre brugerdata og kundedata og lave en visualisering af den indsamlede data. Herved kan de analysere kundernes livtidsværdi (hvor meget virksomheden tjener på den enkelte kunde) og churn (hvor mange kunder falder fra). Til dette benyttes en Customer Data Platform (CDP), hvilket hjælper virksomheden med at bevare overblikket.

IIH Nordic udviklede en unik Customer Data Platform for MandM, der giver dem fuld kontrol over deres data. Det innovative i denne løsning ligger i, at det er en platform som ligger internt – og MandM ejer datamodellen. Dette er ikke blot praktisk, men det øger også datasikkerheden på deres hjemmeside markant. Almindeligvis betaler virksomheder mange millioner for at få en lignende dataplatform – på trods af at den ligger eksternt og dermed har en højere sikkerhedsrisiko.

3

OVERBLIK OG EKSEKVERING

Til sidst skal de have et overblik over deres produktdata og identificerede produkter med højeste profit, hvorefter de kan begynde at promovere disse produkter på deres hjemmeside, Google og Facebook. Det sker i første omgang ved at forbinde hele deres datasetup fra step 1 og step 2 via (server-side) Google Tag Manager.

Virksomheden har nu overblik over deres kunder og de produkter med højeste profit. Herefter kan de begynde at optimere sin budstrategi på Google Ads og fremme de produkter med højest profit frem for produkter, der alene giver en høj omsætning.

SMART LØSNING ER TILGÆNGELIG FOR ALLE

Denne digitale løsning kan uden store problemer implementeres hos andre e-commerce virksomheder, hvor målet er at maksimere profit og få et bedre overblik over kunder og produkter.

Løsningen bruger nemlig kun Google værktøjer, der er tilgængelige for alle og som de fleste e-commerce virksomheder allerede bruger i dag, men ofte ikke udnytter optimalt.

Det lykkedes for IIH Nordics specialister at udvikle en helt unik og innovativ digital løsning, der gør MandM i stand til at træffe bedre beslutninger, der øger profitten og ruste dem til at forblive konkurrencedygtige i et vanskeligt marked med mange aktører. De kan nu fremhæve de mest profitable produkter til specifikke kunder, og denne viden om produkter bliver automatisk overført til Google Ads, hvilket tillader dem at byde på annoncer baseret på produktprofitabilitet.

Allerede efter kort tid kunne de bl.a. fremvise en vækst på 85% i profit og en stigning på 72% i profit pr. ordre takket være den nye dataopsætning.

Tom Goode, Customer and
E-commerce Director, MandM

*"By teaming up with IIH Nordic,
we're unlocked valuable insights
and enhanced our data privacy.
These changes have future proofed
our tracking and empowered the
MandM marketing teams to make
better informed decisions based
on more reliable data."*



 **IIH NORDIC**

Kontakt IIH Nordic på
iih@iihnordic.dk for at høre
mere om, hvordan du kan
få maksimeret din profit.