Leveraging Catalog to Build Loyalty and Deliver Joy

Ana Mourao - Customer Journey/CRM Senior Manager
Stanley Black & Decker

Agenda

01 A Bit About Myself

02 The Team, The Challenge

03 How We Overcame The Challenge

04 Results, Takeaways & What's Next

A Bit About Myself

Ana Mourao

Customer Journey/CRM Senior Manager, Stanley Black & Decker Latin America + Asia

Tool Brands →	Outdoor Brands →	Industrial Solutions →
DEWALT	DEWALT	Engineered Fastening
BLACK+DECKER	Cub Cadet	Consolidated Aerospace Manufacturing
CRAFTSMAN	Hustler	CribMaster
STANLEY	CRAFTSMAN	Infrastructure
LENOX	Troy-Bilt	

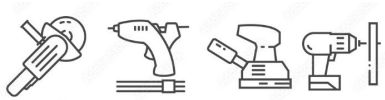
The Team,
The Challenge

Customer Journey Team at Stanley Black & Decker

A B2B2C Company Generating Demand for Its Distributors & Retailers in Many Countries by Acquiring and Using Its End-User Data

- Over 10 Automated Journeys
- 8 Markets
- 3 Brands
- Two People Team

StanleyBlack&Decker



How Iterable Catalog Helped Overcome The Challenge

Automation to the Rescue!

In 3 Steps:

1. **Ensure You Have the Right Data**
2. **Build a Catalog**
3. **Build Dynamic Email Template**

1. Ensure You Have the Right Data

Define What Data Would Benefit The Most From Automation

For Stanley Black & Decker that meant:

1. SKU Data
2. Regional Ecom Partner Inventory of SKUs
3. User Attributes (such as occupation or hobbies)
4. User Behavior (email or website visit)

Data Set Up

Different Teams Were Involved in Collecting Data for Catalog

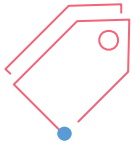
CUSTOMER JOURNEY TEAM

Catalog Management
User Data

BRAND TEAM

Email Template
Assets & Message

ECOMMERCE



SKU and Ecom
Partner Data

DATA OPERATIONS

SKU Inventory Data
and Upload via API

2. Build a Catalog

Catalogs match users with catalog data based on their interests, preferences and historical activity—anything stored on their Iterable user profile

- **Marketers** can use Catalog—no Engineering Required!
- **Engineers** can use set API for real-time updates

Allows to Combine the Data

You can store all the data inside the Catalog, no need for other platforms (like in Data Feeds)

Automate Emails With A Spreadsheet

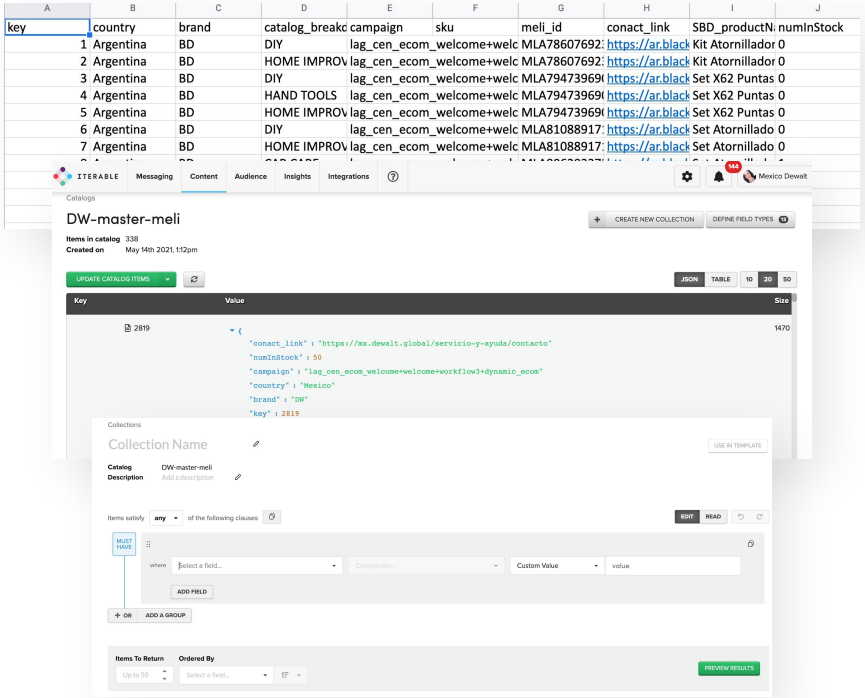
We organized all data in a regular spreadsheet and automated ecom partner info and Iterable upload via API

2. Build a Catalog

Create the Catalog With Data
(spreadsheet)

Upload Catalog Into Iterable
(manually or via API)

Create the Collection With User-Friendly Interface
(establish how you will use Catalog data)



3. Build a Dynamic Template

Allows for Customization of the Different Email Template Components With the Data From the Catalog

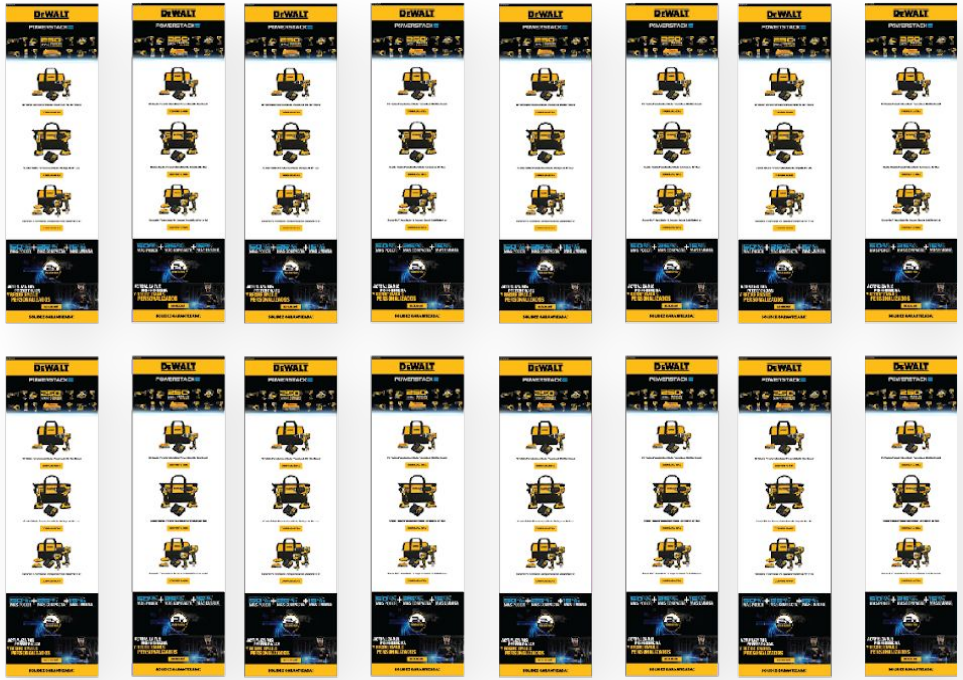
Requires a bit of programming, but once it is done, it can be reused many times, in on-going journeys, etc.

You can easily test with User Data

The Before & After

BEFORE

- Developed Individual Emails Based on Market, Brand and User Data
- Each Template Took About 5-10 Hours (minimum)
- Multiple Back-and-Forth (any changes would have to be done to each template)
- Time Consuming
- More Expensive
- More Dependency on Agencies



AFTER

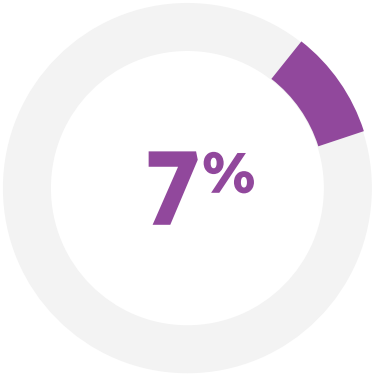
- Developed Just One Email Template
- Less Time
- Less Money
- Once and Done
- Less Dependency on Agencies

MORE TIME FOR STRATEGY

Results, Takeaways & Next Steps

SKU + End-User Data Personalization Results

Increases Email Engagement While Decreasing Busy Work

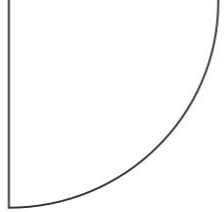
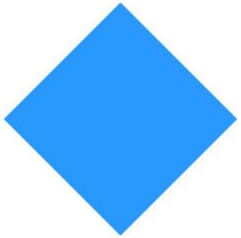
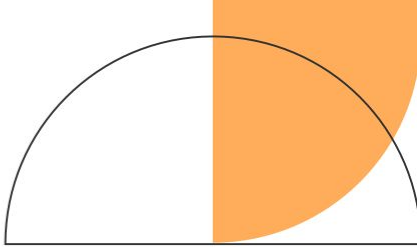


Increase in Clicks to Ecom Stores

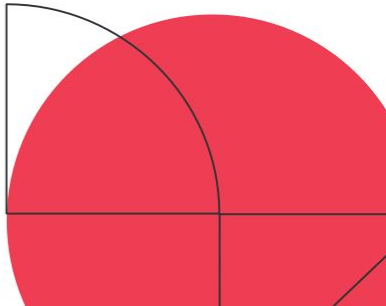
(when compared to non-customized emails)

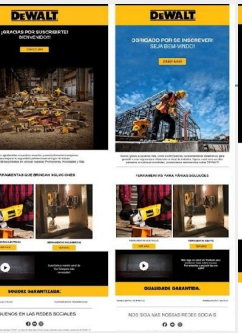
Decrease in Number Of Email Templates Created

(when compared to non-automated emails)

Now We Use the Catalog to Automate All Customer Journeys!




DEWALT
¡GRACIAS POR SUSCRIBIRTE! BIENVENIDO
COMENZAR

DEWALT
DISPUESTO POR SE INNOVEREVI SE INNOVEREVI
COMENZAR

DEWALT
¡GRACIAS POR SUSCRIBIRTE! BIENVENIDO
COMENZAR
HERRAMIENTAS QUE BRINDAN SOLUCIONES
HERRAMIENTAS PARA TRABAJOS SOLUCIONES
SOLUCIONES GARANTIZADAS.
SÍGUENOS EN LAS REDES SOCIALES

DEWALT
DISPUESTO POR SE INNOVEREVI SE INNOVEREVI
COMENZAR
HERRAMIENTAS QUE BRINDAN SOLUCIONES
HERRAMIENTAS PARA TRABAJOS SOLUCIONES
SOLUCIONES GARANTIZADAS.
NOS SEGUIMOS EN LAS REDES SOCIALES

STANLEY
BIENVENIDO
ES UN GUSTO CONOCER A UN PROFESIONAL
SOLUCIONES PARA DISTINTOS DE TODAS LAS NOVEDADES
CATEGORÍAS
SÍGUENOS EN LAS REDES SOCIALES

BLACK+DECKER
BIENVENIDO
Estas son las 5 cosas que te encantarán de tu nuevo taladro atornillador inalámbrico de BLACK+DECKER.
Cómo cargar la batería
Cómo usar la empuñadura
Cómo cambiar la broca
Ahora cuál es tu próximo proyecto, estamos aquí para ayudarte
VER MÁS
BLACK+DECKER LO HACE FÁCIL

BLACK+DECKER
¡BIENVENIDO!
Estas son las 5 cosas que te encantarán de tu nuevo taladro atornillador inalámbrico de BLACK+DECKER.
Aprenderás cómo:
Cómo cargar la batería
Cómo usar la empuñadura
Cómo cambiar la broca
DIY
Ahora cuál es tu próximo proyecto, estamos aquí para ayudarte
VER MÁS
BLACK+DECKER LO HACE FÁCIL

IRWIN
BIENVENIDO A OTRO NIVEL
¡BIENVENIDO A OTRO NIVEL DE CALIDAD!
Una historia de innovación detrás de cada producto. Descubre nuevas herramientas de carbono, ideales para trabajadores profesionales.
DESCUBRE MÁS
DESCUBRE EN LAS REDES
AYUDA O INFORMACIÓN?

IRWIN
BEM VINDO
A OUTRO NÍVEL!
BEM VINDO A OUTRO NÍVEL DE QUALIDADE!
Uma história de inovação por trás de cada produto. Descubra novas ferramentas e acessórios de carbono, ideais para trabalhadores profissionais!
CONHEÇA MAIS
DESCUBRA NAS REDES SOCIAIS
PRECISA DE AJUDA OU INFORMAÇÃO?

STANLEY
DEJANOS SABER TUS INTERESES
Stanleytools.ia.com

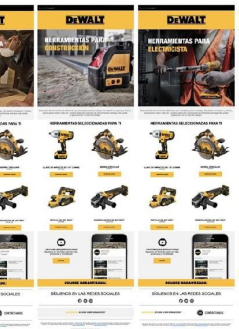
STANLEY
TUS INTERESES
TUS PROYECTOS

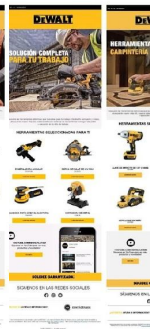
BLACK+DECKER
BIENVENIDO AL CENTRO DE PREFERENCIAS
TUS INTERESES
TUS PROYECTOS
BLACK+DECKER LO HACE FÁCIL

IRWIN
CARPINTERÍA
¡LLEVA TU TRABAJO A OTRO NIVEL!
¿CUÁL ES TU PROFESIÓN?
DESCUBRE EN LAS REDES

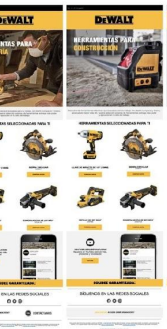
IRWIN
VINDO A OUTRO NÍVEL
DE QUALIDADE!

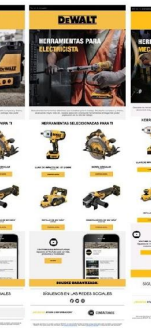
STANLEY
DEJANOS SABER TUS INTERESES
Stanleytools.ia.com


DEWALT
HERRAMIENTAS PARA CONSTRUCCIÓN
HERRAMIENTAS SELECCIONADAS PARA TI
SÍGUENOS EN LAS REDES SOCIALES


DEWALT
HERRAMIENTAS PARA ELECTRICISTA
HERRAMIENTAS SELECCIONADAS PARA TI
SÍGUENOS EN LAS REDES SOCIALES

DEWALT
HERRAMIENTAS PARA ELECTRICISTA
HERRAMIENTAS SELECCIONADAS PARA TI
SÍGUENOS EN LAS REDES SOCIALES


DEWALT
SOLUCIÓN COMPLETA PARA EL TRABAJO
HERRAMIENTAS SELECCIONADAS PARA TI
SÍGUENOS EN LAS REDES SOCIALES

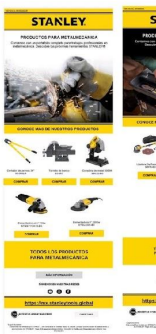

DEWALT
HERRAMIENTAS PARA CARPINTERÍA
HERRAMIENTAS SELECCIONADAS PARA TI
SÍGUENOS EN LAS REDES SOCIALES

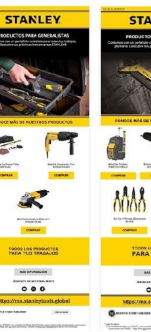
DEWALT
HERRAMIENTAS PARA CONSTRUCCIÓN
HERRAMIENTAS SELECCIONADAS PARA TI
SÍGUENOS EN LAS REDES SOCIALES

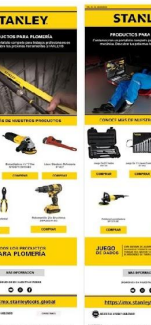
DEWALT
HERRAMIENTAS PARA ELECTRICISTA
HERRAMIENTAS SELECCIONADAS PARA TI
SÍGUENOS EN LAS REDES SOCIALES

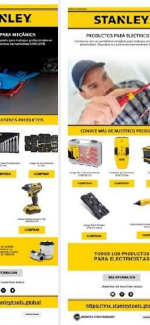
DEWALT
HERRAMIENTAS PARA MECÁNICA
HERRAMIENTAS SELECCIONADAS PARA TI
SÍGUENOS EN LAS REDES SOCIALES

DEWALT
HERRAMIENTAS PARA METALMECÁNICA
HERRAMIENTAS SELECCIONADAS PARA TI
SÍGUENOS EN LAS REDES SOCIALES


STANLEY
PRODUCTOS PARA ELECTRICISTAS
CONOCE MÁS DE NUESTROS PRODUCTOS
TODOS LOS PRODUCTOS PARA ELECTRICISTAS


STANLEY
PRODUCTOS PARA METALMECÁNICA
CONOCE MÁS DE NUESTROS PRODUCTOS
TODOS LOS PRODUCTOS PARA METALMECÁNICA

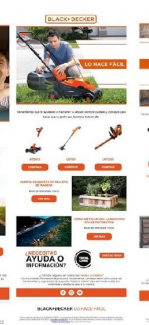

STANLEY
PRODUCTOS PARA GENERALISTAS
CONOCE MÁS DE NUESTROS PRODUCTOS
TODOS LOS PRODUCTOS PARA TUS TRABAJOS

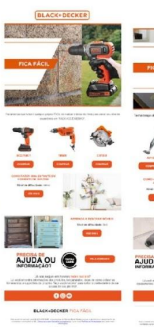

STANLEY
PRODUCTOS PARA PLOMERÍA
CONOCE MÁS DE NUESTROS PRODUCTOS
TODOS LOS PRODUCTOS PARA PLOMERÍA

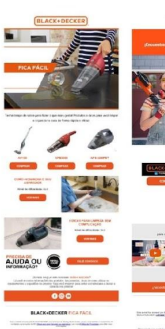
STANLEY
PRODUCTOS PARA MECÁNICA
CONOCE MÁS DE NUESTROS PRODUCTOS
TODOS LOS PRODUCTOS PARA MECÁNICA

BLACK+DECKER
LO HACE FÁCIL
AYUDA O INFORMACIÓN?
BLACK+DECKER LO HACE FÁCIL

BLACK+DECKER
PICA FÁCIL
AYUDA O INFORMACIÓN?
BLACK+DECKER PICA FÁCIL


BLACK+DECKER
LO HACE FÁCIL
AYUDA O INFORMACIÓN?
BLACK+DECKER LO HACE FÁCIL


BLACK+DECKER
PICA FÁCIL
AYUDA O INFORMACIÓN?
BLACK+DECKER PICA FÁCIL


BLACK+DECKER
LO HACE FÁCIL
AYUDA O INFORMACIÓN?
BLACK+DECKER LO HACE FÁCIL

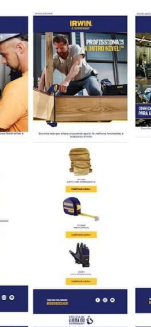
BLACK+DECKER
PICA FÁCIL
AYUDA O INFORMACIÓN?
BLACK+DECKER PICA FÁCIL

BLACK+DECKER
COMPRAR ONLINE
¡Encuentra todos los productos que te facilitarán el día en casa!
Elige tu tarea entre potencia
Suscríbete a nuestro canal de Youtube
BLACK+DECKER LO HACE FÁCIL

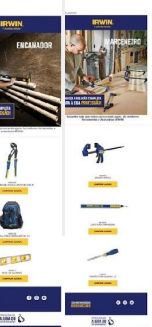
IRWIN
PROFESIONALES A OTRO NIVEL
¡ACLIMÁTATE TODO LO QUE PUEDAS BUSCANDO AHORA
DESCUBRE EN LAS REDES
AYUDA O INFORMACIÓN?

IRWIN
CARPINTERO
MECÁNICOS
ELECTRICISTA
PROFESIONALES A OTRO NIVEL
SOLDADOR
ENCAMADOR

IRWIN
CARPINTERO
MECÁNICOS
ELECTRICISTA
PROFESIONALES A OTRO NIVEL
SOLDADOR
ENCAMADOR


IRWIN
CARPINTERO
MECÁNICOS
ELECTRICISTA
PROFESIONALES A OTRO NIVEL
SOLDADOR
ENCAMADOR

IRWIN
CARPINTERO
MECÁNICOS
ELECTRICISTA
PROFESIONALES A OTRO NIVEL
SOLDADOR
ENCAMADOR


IRWIN
CARPINTERO
MECÁNICOS
ELECTRICISTA
PROFESIONALES A OTRO NIVEL
SOLDADOR
ENCAMADOR

IRWIN
CARPINTERO
MECÁNICOS
ELECTRICISTA
PROFESIONALES A OTRO NIVEL
SOLDADOR
ENCAMADOR

Takeaways & Next Steps

1. **Iterable Catalog Pays for Itself**

   It allows the SBD Customer Journey team to be lean and remain agile

2. **We are Always Looking for More Data**

   Which other Data Point/Assets can be automated in our Customer Journeys

3. **Adding Other Ecommerce Partners to Catalog**

   Add Amazon Official Stores in Brazil and Mexico

4. **Continue to Measure Results**

   How else can we measure the benefits of automation?

“ABA: Always Be Automating”

(The boring email stuff—Iterable Catalog can help!)

Ana Mourao
Customer Journey
Stanley Black & Decker

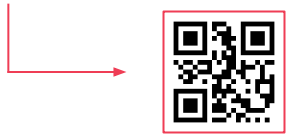
Thank You!

And Let's Continue This Convo

Ana.Mourao@sbdinc.com

https://www.linkedin.com/in/anamourao

amourao#6502

A Few Housekeeping Items

- Submit your session feedback in the mobile app by selecting this session and then click on **feedback** at the bottom. **Rate the session and click post your feedback**!
- All session recordings will be available at the end of September on iterable.com/activate
- Continue the conversation on social using **#Activate22**
- PSSST: some sessions will have QR codes to scan and earn points towards the raffle. **Keep your eyes peeled!**