



para el sector minorista aceleró el crecimiento de ingresos en **250.000 \$** en 90 días.

Tras 90 días **trabajando con IA**, City Beach alcanzó:

**+18,3%**

De potenciales clientes convertidos en compradores por primera vez

**+5,9%**

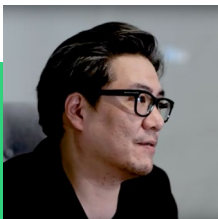
De compradores por primera vez convertidos en compradores por segunda vez

**+48%**

De clientes recuperados entre aquellos que se fueron

**+3%**

De valor medio del pedido



“ Queríamos una única solución de marketing que pudiera escalarse con nuestra empresa. Emarsys nos ayudó a juntar los puntos en una navegación del cliente cada vez más compleja, con puntos de contacto en tiendas y en el sitio web hasta interacciones de atención al cliente. La implantación de la IA fue perfecta para nuestras actividades de fidelización y reactivación. La IA fue capaz de predecir dónde se iban las personas a un nivel 1:1 y esto nos permitió enviar campañas basadas en el ciclo de vida individual de cada cliente.

Mike Cheng, Responsable de Digital, City Beach

# La empresa

Fundada en 1985, el minorista **de moda joven** principal de Australia ha crecido hasta contar con **más de 70** tiendas físicas y **1,4 millones** de contactos en la base de datos. City Beach ha transformado digitalmente su empresa, lo que ha supuesto un crecimiento tanto de sus ingresos en tiendas físicas como online.

# El resultado

Impulsar los ingresos con el incremento de las compras **online y en tienda física**.

# El reto

- City Beach quería fidelizar mejor a sus **1,4 millones de contactos en la base de datos** y tratar a cada cliente como algo más que una dirección de email, proporcionando fidelizaciones 1:1 verdaderas.
- Tras haber alcanzado una tasa **de crecimiento estable del 100%** año tras año, la marca se estancó en términos de capacidad para crear relaciones con sentido con sus clientes.
- Únicamente la IA podía ayudarle a escalar su empresa y alcanzar una **fidelización omnicanal 1:1** para evitar la huida de clientes e impulsar las compras repetidas.

# La Solución

City Beach eligió la solución para minoristas de Emarsys Max IA y cambió a un enfoque de marketing predictivo, lo que abrió nuevas oportunidades de ingresos y casos de uso. La IA ayudó a la empresa a proporcionar verdaderas experiencias de cliente 1:1, al tiempo que creaba eficiencias para el equipo de CRM.

- Dado que **la IA está verdaderamente integrada** dentro de la Plataforma para minoristas de Emarsys, City Beach ahorró tiempo y evitó complejidades y problemas de implantación en comparación con el uso de una solución de IA independiente.
- Con **el Panel Estratégico de Emarsys**, el equipo tuvo acceso a nuevas oportunidades de ingresos y las pudo capitalizar rápidamente con estrategias de buenas prácticas y casos de uso específicos del sector minorista.
- **En cinco días** el equipo de CRM activó autónomamente múltiples casos de uso: recuperación de clientes que se han ido, conversión de visitantes y fidelización de clientes, así como ofertas específicas para clientes con probabilidad de volverse inactivos.
- Con sus **datos mejorados por algoritmos de IA** y aprendizaje de máquina, City Beach puede predecir los clientes que **tienen probabilidades de marcharse, realizar una compra y volverse inactivos**; puede fidelizarlos en tiempo real programáticamente.
- La IA **optimiza continuamente** los resultados empresariales a través de la personalización de las fidelizaciones para cada contacto con productos relevantes en el canal adecuado y en el momento oportuno.
- Uso de la automatización para sincronizar audiencias con Facebook y Google, lo que permite la supresión de audiencias y la targetización a audiencias similares, que da como resultado **un ROAS en Facebook multiplicado por 4**.

