

ERFOLGSSTORY: PARTY DELIGHTS

KUNDENBINDUNG MIT HILFE PRÄDIKTIVER EMPFEHLUNGEN VERÄNDERN

Party Delights verkauft online über 20.000 Produkte, wie zum Beispiel Ballons, Kostüme und Party-Utensilien an einen multinationalen Kundenstamm. Es hat einfach alles, was man für eine gute Party braucht.



Party Delights kann jetzt live Statistiken zu Produkt-Trends verwenden und damit Kampagnen an das Verhalten seiner Kunden anpassen und optimieren.



Jeder des Party Delights Marketing Teams kann sich in die Emarsys B2C Marketing Cloud einloggen und ansprechend gestaltete E-Mail Kampagnen erstellen und ausführen - innerhalb nur weniger Minuten. Das spart Zeit und Geld.



Die Kundenbindung ist enorm angestiegen und hat Reaktions-, Öffnungs- und Click-Through-Raten deutlich verbessert. Letztendlich ist auch der Umsatz gestiegen.

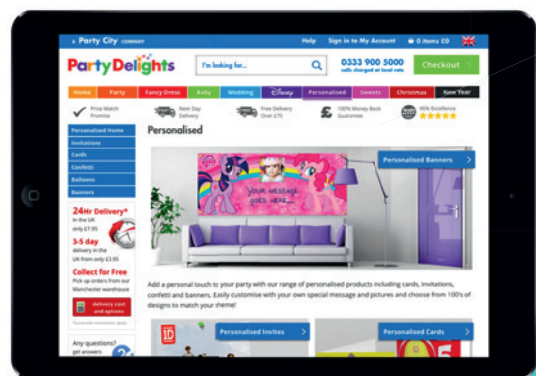
HERAUSFORDERUNGEN

EINE ARCHAISCHE E-MAIL INFRASTRUKTUR, DIE DIE KOMMUNIKATION EINSCHRÄNKTE

Party Delights wollte hoch personalisierte Kommunikationen mit jedem Kunden führen, aber sein vorheriger E-Mail Anbieter hatte nicht die technologischen Kapazitäten, um zu segmentieren, automatisieren und die Kundenerfahrung persönlich zu gestalten.

SO VIEL ZU TUN UND SO WENIG ZEIT

Mit solch einer umfangreichen Produkt-Datenbank aus sehr ähnlichen Produkten war es beinahe unmöglich für das Team, effektive Produktempfehlungen ohne einen algorithmus-basierten Recommendation Engine zu automatisieren. Das Team verbrachte viel zu viel Zeit damit, die verkaufsstärksten Produkte manuell zu analysieren. Es brachte auch keine befriedigenden Ergebnisse.



FRAGMENTIERTE DATEN

Aufgrund der Belastung der internen Ressourcen brauchten sie eine Lösung, die jeder aus dem Team verwenden konnte, auch ohne großes HTML-Wissen. Das Team suchte nach einer neuen Lösung, die Daten von verschiedenen Quellen (Webseite, E-Mail und Preference Centers) sammelt und ihnen dabei hilft, diese in bedeutungsvolle Kommunikationen umzusetzen.

DIE LÖSUNG

DIE EMARSYS B2C MARKETING CLOUD HAT STATE-OF-THE-ART TECHNOLOGISCHE MÖGLICHKEITEN EINGEFÜHRT

„Das Angebot an Segmentierung und Tools in unserem vorhergehenden System war einfach nicht ausreichend. Wir würden uns noch immer um die falschen Kunden mit nicht passenden E-Mails bemühen. Wir haben herausgefunden, dass die Relevanz für uns entscheidend ist; Emarsys hat uns bei der Segmentierung geholfen. Wir schicken jetzt weniger E-Mails an weniger Kunden, bekommen aber viel bessere Antwortraten, Öffnungsraten, Click-Through-Raten und vor allem mehr Umsatz.“

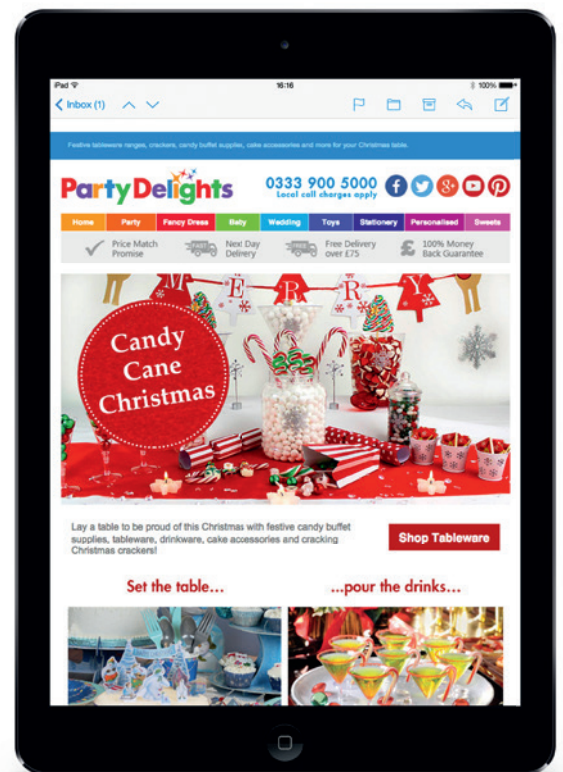
Ben Thomas, Digital Manager, Party Delights

PREDICTIVE CROSS-CHANNEL MARKETING AUTOMATION

Party Delights hat Emarsys Predict, unser intelligentes Produktempfehlungs-Tool, zu seinem System hinzugefügt. Innerhalb weniger Tage haben sie im Emarsys Automation Center ein Programm für abgebrochene Warenkörbe erstellt und Produktempfehlungen in ihre E-Mails inkludiert. Das Marketing Team war beeindruckt, wie schnell die Algorithmen in Emarsys Predict vom online Kundenverhalten gelernt haben. Jeder Klick auf der Webseite, von E-Mail bis Mobil, wird verfolgt. Nur so wird sichergestellt, dass jeder Kunde ausschließlich relevanten Inhalt zugeschickt bekommt. Party Delights hat auch festgestellt, dass seine Kunden jetzt mehr Zeit auf ihrer Webseite verbringen, mehr E-Mails auf ihren Mobilgeräten öffnen, mehr Produkte in ihre Warenkörbe legen und ein positives Feedback geben. Das hat die Kundentreue gewaltig in die Höhe gebracht.

PREDICTIVE REALTIME ANALYTICS

Alle Segmentierungen und Personalisierungen können von einer einzigen intuitiven Plattform aus erledigt werden - ganz ohne HTML Kenntnisse. Eine große Hilfe ist jetzt auch die Möglichkeit, Echtzeit-Statistiken zu sehen. Diese zeigen, welche Produkte den meisten Umsatz generieren. Sie planen auch, Emarsys Smart Insight einzubinden, für einen höheren Level an Customer Intelligence. Es sieht ganz danach aus, als ob 2015 ein weiteres erfolgreiches Jahr für Party Delights werden wird.



SCHLUSS MIT DEM RATEN - PREDICT.

Wenn Sie sich damit abmühen, das Verhalten Ihrer Kunden zu visualisieren und personalisierte Kampagnen zu erstellen, dann kontaktieren Sie uns. Wir können Ihnen dabei helfen, das Verhalten Ihrer Kunden zu verstehen, vorauszusagen und zu beeinflussen - von einer ganz einfachen Plattform aus. Jeden Ihrer Kunden besonders und individuell zu behandeln, ist in jedem Fall die profitabelste Lösung. www.emarsys.com/contact