

HISTORIA DE ÉXITO: PARTY DELIGHTS

LAS RECOMENDACIONES PREDICTIVAS TRANSFORMAN LA FIDELIDAD DEL CLIENTE

Party Delights vende más de 20.000 productos online a una base de clientes multinacional, entre los que se incluyen globos, disfraces y papelería. Tienen todo lo necesario para una buena fiesta.



Party Delights ahora puede utilizar estadísticas en tiempo real sobre tendencias de productos para optimizar de forma proactiva campañas personalizadas en función



Cualquier persona dentro del equipo de marketing de Party Delights puede acceder a B2C Marketing Cloud de Emarsys para diseñar, crear y ejecutar campañas de email bien confeccionadas en cuestión de minutos, lo que permite ahorrar



La fidelización de los clientes se ha disparado para dar lugar a mejores tasas de respuesta, mejores tasas de aperturas, mejores tasas de clics y, en última instancia, mayores ingresos.

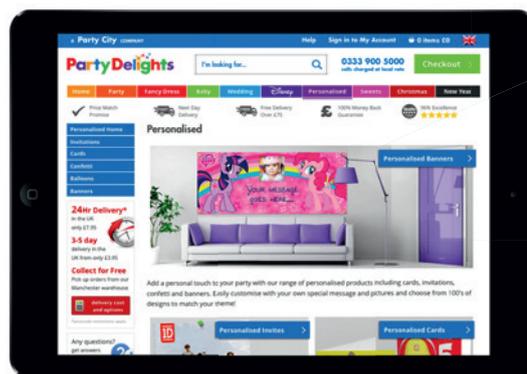
RETOS

UNA INFRAESTRUCTURA DE EMAIL ARCAICA QUE RESTRINGÍA LA COMUNICACIÓN

Party Delights quería enviar comunicaciones con un alto grado de personalización a cada cliente, pero su anterior proveedor de email no contaba con la capacidad tecnológica necesaria para segmentar, automatizar y personalizar la experiencia del cliente.

DEMASIADO POR HACER EN DEMASIADO POCO TIEMPO

Con una base de datos de productos tan amplia, que incluye productos muy similares, resultaba casi imposible para el equipo automatizar recomendaciones de productos efectivas sin utilizar un motor de recomendaciones de productos basado en algoritmos. Estaban invirtiendo demasiado tiempo en analizar manualmente los productos con mejores resultados, pero esto no daba buenos resultados.



DATOS FRAGMENTADOS

Debido a la saturación de sus recursos internos, necesitaban una solución que cualquiera dentro del equipo pudiera utilizar, sin necesidad de tener conocimientos de HTML. El equipo comenzó a buscar una nueva solución que recopilara datos de fuentes múltiples (sitio web, email y centros de preferencias) y que les permitiera convertir estos datos en comunicaciones con sentido.

LA SOLUCIÓN

B2C MARKETING CLOUD DE EMARSYS INTRODUJO CAPACIDADES TECNOLÓGICAS LÍDERES

“El nivel de segmentación y las herramientas a nuestra disposición en los sistemas anteriores que utilizábamos no se acercaban ni de lejos a lo que tenemos ahora, seguíamos targetizando a las personas equivocadas con los tipos equivocados de emails. Hemos descubierto que la relevancia es clave para nosotros; Emarsys nos ha ayudado a realizar segmentaciones, incluso cuando esto implica enviar menos emails a menos personas, pero estamos obteniendo mejores tasas de respuesta, mejores tasas de apertura, mejores tasas de clicado y, en última instancia, más ingresos.”

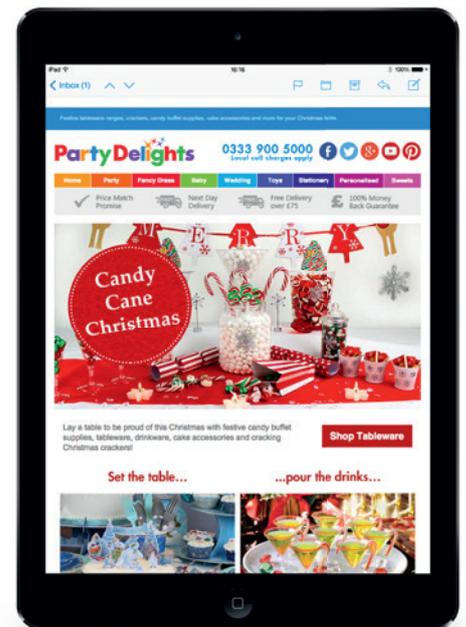
Ben Thomas, Director Digital, Party Delights

AUTOMATIZACIÓN DEL MARKETING PREDICTIVO A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES

Party Delights ha incorporado Emarsys Predict, nuestra sofisticada herramienta de recomendaciones de producto. En tan solo unos días han creado un programa de carrito de compra abandonado en el Automation Center de Emarsys y han añadido recomendaciones de productos en sus emails. El equipo de marketing está impresionado con la rapidez de aprendizaje de los algoritmos que alimentan Emarsys Predict, que sacan provecho del comportamiento online de los clientes. Cada clic en el sitio web, desde emails hasta móviles, se rastrea para garantizar que cada cliente reciba contenidos con un alto grado de relevancia para él. Party Delights también ha percibido que los clientes pasan más tiempo en el sitio web, abren más emails en móviles, añaden más productos a su carrito y dejan unas referencias positivas, lo que ha contribuido al aumento de la fidelidad de sus clientes.

ANÁLISIS PREDICTIVOS EN TIEMPO REAL

Toda la segmentación y personalización puede realizarse desde una única plataforma intuitiva sin necesidad de conocimientos de HTML. Lo que ayuda aún más es que les ha proporcionado la posibilidad de ver estadísticas en tiempo real que muestran qué productos generan los mayores ingresos. Como resultado de ello, prevén implantar Emarsys Smart Insight para añadir un mayor nivel de inteligencia de cliente a su solución. Da la sensación de que el 2015 será otro año lleno de éxitos para Party Delights.



DEJE DE ADIVINAR, PREDIGA.

Si está tratando de visualizar el comportamiento de sus clientes y de activar campañas personalizadas, póngase en contacto con nosotros. Podemos ayudarle a entender, predecir y tener influencia sobre el comportamiento de sus clientes desde una única y sencilla plataforma. Es la manera más rentable de tratar a cada cliente de forma individualizada. www.emarsys.com/contact