

# Love, Bonito

## 线上收益增加 15% (在实施了 Emarsys 的 6 个月内)

通过提供以客户为中心的全渠道个性化营销, Love, Bonito 实现了:

**+67%**

从潜在客户到  
初次购买客户  
的转化增加

**+18%**

复购增加

**5倍**

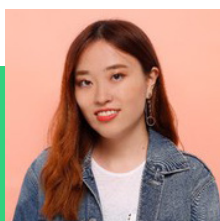
活跃客户消费  
增加

**+32%**

平均客单价提高

**+6%**

流失中的客户  
赢回率提高



“

Emarsys 使我们得以通过电子邮件、现场和付费渠道打造自动化的个性化客户旅程。他们的自动化功能为我们严格的 A/B 测试提供了支持, 通过这些旅程实现了 15% 的收益提升。此外, Emarsys 提供的产品推荐功能在为线上访客提供个性化推荐方面也非常强大, 使得由 Emarsys 支持的推荐所实现的转化率提高了 3 倍。我们迫不及待地想要看看 2020 年 Emarsys 如何进一步帮助我们通过全渠道营销计划取得更大成果。”

Love, Bonito 发展主管 Isabella Zhou

## 企业概况

Love, Bonito 创立之初是一家线上博客商店,如今已经改变了女性的线上和线下购物体验。利用分布在东南亚各国的 15 家分店,他们在提供全渠道个性化营销的同时推动了客户获取和保留。

## 成果

- 通过提高潜在客户转化率和优化广告投资回报,提高了客户获取率。
- 通过提高现有客户的购买频率和平均订单价值,提高了客户保留率。

## 挑战

- 在之前的平台,启动一个基本的电子邮件程序也需要耗费太多时间和资源。
- 孤岛式架构和非整合技术体系影响了客户体验,并导致生命周期各阶段的数字沟通很难实现个性化。
- 缺乏客户和营销分析,无法为战略决策提供信息以取得更好的业务成果。
- 无法实现主要客户接触点的沟通个性化(超过 60% 的客户在转化前会遇到至少 4 个 Love, Bonito 品牌接触点)。
- 需要通过单一平台支持可扩展性和未来的零售业发展计划。

## 解决方案

Love, Bonito 在选择 Emarsys 后迅速进行实施,因而得以加速取得业务成果并优化了他们的客户获取和保留目标,具体如下:

- 借助 Emarsys 全面整合的顾客契合平台、个性化、自动化和分析功能,去除孤岛架构并降低总拥有成本
- 通过电子邮件和网站为适当的客户提供适当的产品建议,从而提供以客户为中心的全渠道个性化营销
- 通过有利于潜在客户转化的产品建议,针对目标群组实现 Facebook 和 Instagram CRM 广告的个性化。
- 通过受众精准化以及与各接触点的产品推荐个性化来促进转化,优化 ROAS 并将其提升 60%
- 在店内 iPad 上展示由 Emarsys 提供支持的 Love, Bonito 网站和网页推荐内容,以提供一致的网上体验和线上推荐内容。
- 启用平台内置的众包式电子商务特有使用案例,例如从潜在客户到初次购买客户的转化以及赢回流失中的客户——Love, Bonito 营销团队根据客户互动策略迅速调整了业务目标,在 6 个月内实现了 15% 的线上收益增长。

