

Love,
Bonito

รายได้การขายออนไลน์เพิ่มขึ้น
15% ภายใน 6 เดือน
ของการใช้ Emarsys

ส่งมอบการบริการให้ตรงใจลูกค้าทุกช่องทาง และความเป็นส่วนตัวโดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง Love, Bonito ussq

+67%

การเปลี่ยนจาก
กลุ่มเป้าหมายไป
เป็นผู้ซื้อครั้งแรก

+18%

การซื้อซ้ำ

5x

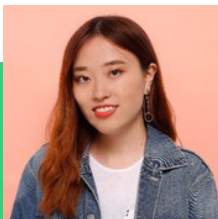
ลูกค้าประจำใช้
จ่ายมากขึ้น

+32%

มูลค่าคำสั่งซื้อเฉลี่ย

+6%

ชนะใจลูกค้าที่สูญ
เสียไปกลับมา



“

Emarsys ช่วยให้เราสามารถสร้างการเดินทางที่ปรับแต่งเฉพาะลูกค้าโดยอัตโนมัติ ทั้งผ่านอีเมล ในสถานที่ และช่องทางที่จ่ายเงินแบบต่างๆ ความสามารถในการทำงานอัตโนมัตินี้ ได้ขับเคลื่อนการทดสอบ A/B ที่เข้มงวดของเราทำให้รายได้เพิ่มขึ้น 15% จากการเดินทางเหล่านี้ นอกเหนือจากนั้น ความสามารถในการแนะนำผลิตภัณฑ์จาก Emarsys ยังมีประสิทธิภาพมากในการสร้างคำแนะนำเฉพาะบุคคลสำหรับผู้เยี่ยมชมออนไลน์ของเรา ส่งผลให้อัตราการเปลี่ยนเป็นลูกค้าสูงขึ้น 3 เท่า ด้วยคำแนะนำที่ได้จาก Emarsys เราตื่นเต้นเป็นอย่างยิ่งที่ได้เห็นวิธีที่ Emarsys ช่วยให้เราขับเคลื่อนผลลัพธ์ให้มากขึ้น ด้วยการริเริ่มใช้การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในหลากหลายช่องทาง (Omnichannel) ในปี 2020”

Isabella Zhou หัวหน้าฝ่ายการพัฒนาแห่ง Love, Bonito

ผู้ประกอบการ

Love, Bonito เริ่มต้นจากการเป็นร้านค้าปลีกออนไลน์ และได้เปลี่ยนประสบการณ์การช้อปปิ้งทั้งออนไลน์และออฟไลน์ของผู้หญิง ด้วยร้านค้า 15 แห่งในสี่ประเทศเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ พวกเขาได้นำการทำตลาดเฉพาะบุคคล (Personalization) โดยเชื่อมโยงทุกช่องทางการขายเข้าด้วยกัน มาผลักดันการเข้าถึงลูกค้าใหม่และการรักษาลูกค้าไว้

ผลลัพธ์

- ปรับปรุงการหาลูกค้าโดยเพิ่มการเปลี่ยนแปลงโอกาสในการขาย และเพิ่มผลลัพธ์จากงบประมาณ
- ปรับปรุงการรักษาลูกค้าโดยเพิ่มความถี่ในการซื้อ และมูลค่าคำสั่งซื้อเฉลี่ยจากลูกค้าปัจจุบัน

ความท้าทาย

- โปรแกรมอีเมลพื้นฐานใช้เวลาและทรัพยากรมากเกินไปในการเปิดใช้งานกับแพลตฟอร์มก่อนหน้านี้
- องค์กรที่ไม่สามารถแบ่งปันข้อมูลระหว่างช่องทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการวางระบบเทคโนโลยีที่ไม่สอดคล้องเป็นหนึ่งในสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า อีกทั้งยังทำให้การส่งมอบการสื่อสารเฉพาะบุคคลในทุกช่วงวงจรชีวิตลูกค้าเป็นไปได้ยาก
- ขาดการวิเคราะห์ลูกค้าและการตลาด เพื่อให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ที่จะช่วยผลักดันผลลัพธ์ทางธุรกิจให้ดีขึ้น
- การไม่สามารถปรับแต่งการสื่อสารเฉพาะลูกค้าในช่องทางหลายๆ ที่ลูกค้าใช้ติดต่อได้ (ลูกค้ามากกว่า 60% พบช่องทางติดต่อกับแบรนด์ของ Love, Bonito 4 ช่องทางขึ้นไป ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ)
- ต้องการแพลตฟอร์มเดียวเพื่อรองรับความสามารถในการปรับขนาด และแผนการเติบโตในอนาคตในอุตสาหกรรมค้าปลีก

การแก้ไขปัญห

หลังจากเลือกใช้งาน Emarsys และนำระบบไปปรับใช้อย่างรวดเร็วแล้ว Love, Bonito สามารถเร่งผลลัพธ์ทางธุรกิจและเพิ่มประสิทธิภาพในการได้ลูกค้าใหม่ และเพิ่มเป้าหมายในการรักษาลูกค้าไว้โดย:

- การกำจัดการซ้ำซ้อนขององค์กรซึ่งไม่สามารถแบ่งปันข้อมูลระหว่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของด้วย Emarsys ที่บูรณาการกับระบบจัดการบริหารข้อมูลลูกค้า การปรับแต่งเฉพาะบุคคล (Personalization) ระบบอัตโนมัติ (Automation) และการวิเคราะห์แบบครบวงจร (Analytics)
- ส่งมอบความเป็นส่วนตัวโดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และไม่จำกัดด้วยช่องทางใด โดยการส่งคำแนะนำผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้กับบุคคลที่เหมาะสมผ่านทางอีเมลและเว็บไซต์
- การปรับแต่งโฆษณา CRM ของ Facebook และ Instagram เฉพาะบุคคลไปยังกลุ่มเป้าหมายผ่านคำแนะนำผลิตภัณฑ์ที่กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนจากลูกค้าเป็นผู้ซื้อ
- การเพิ่มประสิทธิภาพและปรับปรุง ROAS ถึง 60% โดยการลดจำนวนผู้ชม และโดยการปรับแต่งคำแนะนำผลิตภัณฑ์ส่วนบุคคลผ่านช่องทางที่เหมาะสมที่ลูกค้าใช้ ซึ่งกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนเป็นผู้ซื้อ
- เว็บไซต์ Love, Bonito และคำแนะนำบนเว็บไซต์ที่ขับเคลื่อนโดย Emarsys ได้ถูกแสดงบน iPads ที่ใช้ในร้านค้า เพื่อมอบประสบการณ์เว็บ และคำแนะนำทางออนไลน์ที่สอดคล้องกัน
- เปิดตัวระบบการใช้งานที่เจาะจงอีคอมเมิร์ซแบบ crowdsourc ที่ถูกบรรจุไว้ในแพลตฟอร์ม เช่น จากลูกค้ากลายเป็นผู้ซื้อใหม่ และชนะใจลูกค้าที่สูญเสียไปกลับมา - ทีมการตลาดของ Love, Bonito ได้ปรับเป้าหมายทางธุรกิจให้สอดคล้องกับกลยุทธ์การมีส่วนร่วมของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เพิ่มรายได้ทางออนไลน์ขึ้น 15% ภายในหกเดือน

