



AI steigerte den Umsatz um **250.000 \$** in 90 Tagen.

Nach 90 Tagen **mit AI** erzielte City Beach:

+ 18,3%

Leads-zu-Erstkäufer
Konversion

+ 5,9%

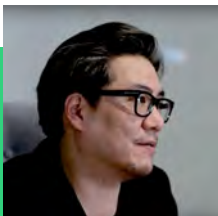
Erstkäufer-zu-
Wiederholungskäufer
Konversion

+ 48%

Rückgewinnung
abwandernder
Kunden

+ 3%

Durchschnittlicher
Bestellwert



„Wir suchten nach einer zentralen Marketinglösung, die mit unserem Unternehmen mitwachsen würde. Emarsys hat uns geholfen, die einzelnen Touchpoints einer immer komplexer werdenden Customer Journey miteinander zu verbinden – von Ladengeschäften über die Website bis hin zu Interaktionen mit dem Kundenservice. AI unterstützte uns perfekt bei unseren Kundenbindungs- und Reaktivierungsmaßnahmen. AI war in der Lage, präzise vorherzusagen, an welcher Stelle Kunden abwandern oder wegbrechen würden. Dadurch konnten wir Kampagnen versenden, die exakt auf den individuellen Lebenszyklus des Kunden abgestimmt waren.“

Mike Cheng, Head of Digital, City Beach

Das Unternehmen

Gegründet im Jahr 1985, zählt **der führende australische**, auf junge Mode spezialisierte Retailer **heute über 70** Ladengeschäfte und **1,4 Millionen** Datenbankkontakte. Durch die Digitalisierung der eigenen Prozesse, konnte City Beach sowohl in seinen Ladengeschäften, als auch Online die Umsätze steigern.

Das Ergebnis

Höhere Umsätze - Online und In-Store **durch steigende Käufe**.

Die Herausforderung

- City Beach wollte die Interaktion mit seinen **1,4 Millionen Datenbankkontakten** intensivieren und seine Kunden dabei nicht als reine E-Mail-Adressen behandeln, sondern echte 1:1 Interaktionen bereitstellen.
- Das Unternehmen hatte eine stabile **jährliche Wachstumsrate von 100% erreicht** und stieß damit an seine Grenzen, was die Fähigkeit betraf, effektive Beziehungen mit Kunden aufzubauen.
- Nur AI konnte dabei helfen, die eigenen Prozesse zu skalieren und **1:1 Omnichannel Interaktionen zu erzielen**, um so das Abwandern von Kunden zu verhindern und Wiederholungskäufe zu fördern.

Die Lösung

City Beach entschied sich für die Retail Lösung Max AI von Emarsys und stieg auf eine prädiktive Marketingstrategie um, die neue Umsatzchancen und Anwendungsfälle ermöglichte. AI half dem Unternehmen dabei, 1:1 Kundenerlebnisse bereitzustellen und gleichzeitig die Effizienz des CRM-Teams zu steigern.

- Da **AI vollständig** in der Emarsys Retail Plattform integriert ist, gewann City Beach im Vergleich zur Nutzung einer separaten AI-Lösung viel Zeit, verringerte dabei die Komplexität und umging etwaige Implementierungsprobleme.
- Durch das **Emarsys Strategic Dashboard** erhielt das Team Zugang zu neuen Umsatzmöglichkeiten, die die Mitarbeiter schnell mithilfe von Best-Practice Strategien und speziell auf den Einzelhandel zugeschnittenen Anwendungsfällen monetarisieren konnten.
- **Innerhalb von fünf Tagen** aktivierte das CRM-Team selbstständig mehrere Anwendungsfälle: Die Rückgewinnung von abwandernden Kunden, die Konversion von Besuchern und die Bindung - mit Hilfe personalisierter Angebote - von Kunden, die mit hoher Wahrscheinlichkeit inaktiv werden würden.
- Durch **präzisere AI-Daten**, Algorithmen und Machine Learning kann City Beach jetzt vorhersagen, welche Kunden **mit hoher Wahrscheinlichkeit abwandern, einkaufen oder inaktiv werden**. Das Unternehmen kann dann in Echtzeit programmatisch mit ihnen interagieren.
- AI **optimiert fortlaufend** Geschäftsergebnisse, indem jedem Kontakt über den richtigen Kanal zur richtigen Zeit relevante Produkte und personalisierte Interaktionen bereitgestellt werden.
- Durch die Automation der Zielgruppen-Synchronisierung mit Facebook und Google, wurde Audience-Suppression und das gezielte Ansprechen von Look-a-Like- Audiences ermöglicht, was zu einem **4x höheren Facebook-ROAS führte**.

