



L'IA a augmenté la croissance du chiffre d'affaires de **250 000 \$** en 90 jours.

Après 90 jours **d'exploitation de l'IA**, City Beach a constaté :

+18,3 %

de leads convertis en nouveaux acheteurs

+5,9 %

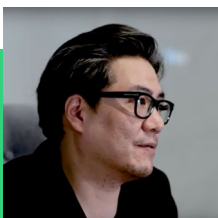
de nouveaux acheteurs convertis en acheteurs récurrents

+48 %

de clients reconquis

+3 %

pour le panier moyen



“ Nous souhaitons une solution marketing unique qui pourrait être adaptée à notre entreprise. Emarsys nous a aidés à créer des liens dans un parcours client de plus en plus complexe et des points de contact répartis entre les magasins, le site Internet et les interactions du service client. La mise en place de l'IA convenait parfaitement à nos activités de rétention et de réactivation. L'IA a réussi à prédire à quel moment les clients désertaient au niveau one-to-one et cela nous a permis de lancer des campagnes basées sur le cycle de vie client individuel.

Mike Cheng, Head of Digital, City Beach

L'entreprise

Créé en 1985, la première **entreprise de distribution** de prêt-à-porter pour jeunes compte aujourd'hui **plus de 70** magasins physiques et **1,4 million** de contacts dans sa base de données. City Beach a révolutionné son commerce par le digital et a accru son chiffre d'affaires en magasin et en ligne.

Le résultat

Générer des revenus en augmentant les achats **en ligne et en magasin**.

Le défi

- City Beach voulait mieux engager **les 1,4 million de contacts dans sa base de données** et montrer à tous leurs clients fidèles qu'ils sont davantage qu'une adresse e-mail, en offrant un véritable engagement one-to-one.
- Après une croissance régulière **de 100 %** en glissement annuel, la marque a commencé à stagner dans leur capacité à nouer des liens forts avec leurs clients.
- Seule l'IA pouvait les aider à moduler leur commerce et à **atteindre un engagement omnicanal one-to-one** pour empêcher l'attrition des clients et générer des achats récurrents.

La solution

City Beach a choisi la solution Retail Max IA d'Emarsys et a adopté une approche de marketing prédictif, débloquent de nouvelles sources de recettes et de nouveaux cas d'utilisation. L'IA a aidé l'entreprise à proposer de vraies expériences client one-to-one tout en permettant à l'équipe CRM de gagner en efficacité.

- Puisque **l'IA est entièrement intégrée** dans la plateforme Retail d'Emarsys, City Beach a perdu moins de temps avec des difficultés et des problèmes de mise en œuvre que s'ils avaient utilisé une solution IA à part.
- Avec **le tableau de bord stratégique d'Emarsys**, l'équipe a eu accès à de nouvelles opportunités de recettes et a pu les rentabiliser rapidement avec des stratégies de bonnes pratiques et des cas d'utilisation spécifiques au Retail.
- **En l'espace de cinq jours**, l'équipe CRM a activé de nombreuses applications par elle-même : la reconquête des clients perdus ou en phase de churn, la conversion des visiteurs et la rétention de clients avec des offres spéciales pour les clients susceptibles de devenir inactifs.
- Une fois leurs **données améliorées** par les algorithmes d'IA et le Machine Learning, City Beach a pu prédire les clients susceptibles **de désertir, d'acheter ou de devenir inactifs** ; ils peuvent maintenant les engager avec un programme en temps réel.
- L'IA **optimise continuellement** les résultats business par le biais d'un engagement personnalisé pour chaque contact avec des produits pertinents sur le bon canal au bon moment.
- L'entreprise a utilisé l'automatisation pour synchroniser les audiences avec Facebook et Google, permettant la suppression d'audience et le ciblage d'une audience similaire pour **un ROAS Facebook multiplié par 4**.

