

CAS CLIENT : PARTY DELIGHTS

LES RECOMMANDATIONS PRÉDICTIVES AU SERVICE DE L'ENGAGEMENT CLIENT.

Party City propose plus de 20 000 produits en ligne à une clientèle internationale pour les fêtes d'anniversaire, mariages, baptêmes, etc.



Party City est désormais en mesure d'utiliser des statistiques en temps réel pour les tendances produits dans le but d'optimiser les campagnes en fonction du comportement des clients.



Chaque membre de l'équipe marketing peut se connecter à B2C Marketing Cloud d'Emarsys pour créer et lancer des campagnes d'emailing en quelques minutes seulement. Cela permet d'économiser du temps et des ressources.



L'engagement client a augmenté de manière significative ; les taux de réponses, les taux d'ouvertures, les taux de clics et en conséquence les revenus ont explosé.

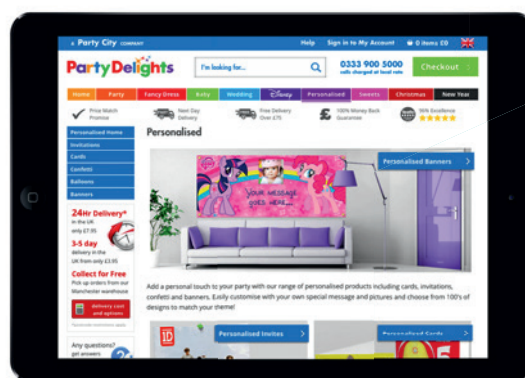
DÉFIS

UNE ARCHITECTURE DE MESSAGERIE OBSOLÈTE LIMITANT LA COMMUNICATION

Party City souhaitait envoyer des messages hautement personnalisés à chaque client ; son ancien fournisseur de messagerie ne disposait néanmoins pas des capacités technologiques nécessaires pour la segmentation, l'automatisation et la personnalisation de l'expérience client.

UNE CHARGE DE TRAVAIL TROP IMPORTANTE POUR LE TEMPS ALLOUÉ

De nombreux articles similaires figurent dans la base de données produits et l'équipe n'était pas en mesure d'automatiser des recommandations produits efficaces. Trop de temps était consacré à l'analyse manuelle des meilleures ventes et cela n'était pas viable sur le long terme.



DONNÉES FRAGMENTÉES DATA

Les ressources en personnel étant limitées, l'équipe avait besoin d'une solution qui pourrait être utilisée par l'ensemble de ses membres, sans qu'aucune connaissance en HTML ne soit nécessaire. D'où la nécessité de disposer d'une solution permettant de glaner des données à partir de différentes sources (site Web, e-mails et centres de préférence) et d'utiliser ces données pour créer des messages pertinents.

LA SOLUTION

LA TECHNOLOGIE AVANCÉE AVEC B2C MARKETING CLOUD

«Le niveau de segmentation et les outils dont nous disposions avec les systèmes précédents étaient loin d'être aussi précis. Si nous avons continué ainsi, je suis certain que nous ciblerions encore les mauvais clients avec les mauvais e-mails. Pour nous, la pertinence est vraiment un élément clé ; Emarsys nous a permis de segmenter nos clients. Même si nous envoyons moins d'e-mails à moins de clients, les taux de réponses et de clics sont tout de même meilleurs, et cela s'en ressent dans nos revenus. C'est un réel bonus pour nous.»

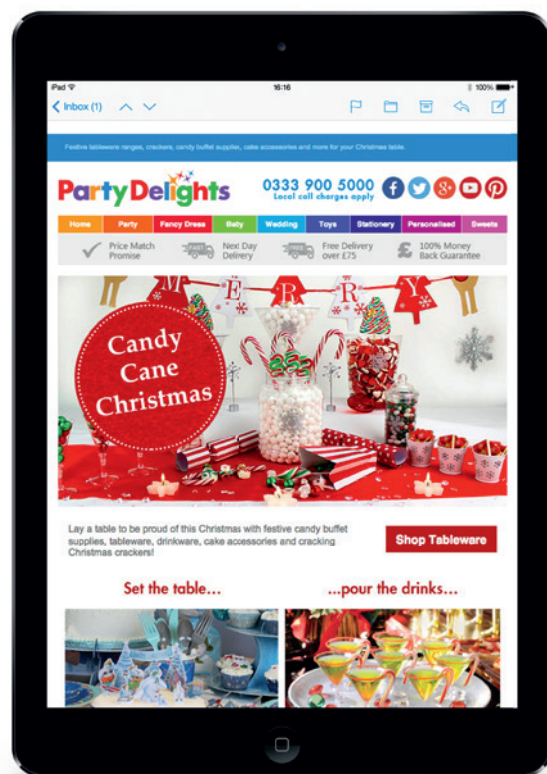
Ben Thomas, Digital Manager chez Party City

AUTOMATISATION MARKETING MULTICANAL PRÉDICTIVE

Party City a choisi Emarsys Predict, un outil avancé de recommandations produits. En quelques jours seulement, l'équipe a été en mesure de créer un programme automatisé pour les paniers abandonnés et d'ajouter des recommandations produits aux e-mails. L'équipe marketing fut impressionnée par la vitesse à laquelle les algorithmes Predict apprennent via le comportement des clients sur le site. Un traçage est effectué pour chaque clic effectué sur le site Web, des e-mails aux mobiles ; cela garantit que chaque client reçoit le contenu pertinent. L'équipe s'est également rendu compte que les clients passaient davantage de temps sur le site Web, que davantage d'e-mails étaient ouverts sur des mobiles, que davantage d'articles étaient déposés dans les paniers et que les clients laissaient des commentaires positifs. En conséquence, la fidélité des clients a fortement augmenté.

ANALYSE PRÉDICTIVE EN TEMPS RÉEL

La segmentation et la personnalisation peuvent être effectuées sur une seule et même plateforme, sans qu'aucune connaissance en HTML ne soit nécessaire. Désormais, Party City dispose en outre de statistiques en temps réel indiquant les produits qui génèrent le plus de revenus. C'est pourquoi la société compte implémenter Smart Insight d'Emarsys pour disposer d'un niveau de Customer Intelligence encore plus élevé dans sa solution. Tout semble indiquer que 2015 sera également une année fructueuse pour Party City.



N'ESSAYEZ PLUS DE DEVINER, PRÉDISEZ.

Si vous n'arrivez pas à appréhender le comportement de vos clients ni à déclencher des campagnes personnalisées, contactez-nous. Nous vous aiderons à comprendre, prédire et influencer le comportement de vos clients à partir d'une plateforme intuitive. Il s'agit là de la manière la plus rentable de traiter chaque client individuellement. www.emarsys.com/contact