

CASO DE ÉXITO

# Cómo GAIA aumentó las conversión en un 166% con orquestación omnicanal hiper personalizada

Architect

CDP

Next Best Channel



166%

Aumento en la Tasa de Conversión (CVR) (a través del Smart Recommender)

100%

Aumento en la Tasa de Conversión (CVR) (a través de la gestión de cupones personalizados)

114%

Aumento en la Tasa de Clics (CTR)



"Estábamos experimentando un crecimiento acelerado, lo que hacía de este un año crucial para nuestra empresa. Nuestra capacidad para mantener el ritmo de este crecimiento y nuestra inversión en adquisición fue posible gracias a la ayuda de Insider."

Líder de Customer Journey en Gaia

GAIA

## Resumen ejecutivo

GAIA buscaba una plataforma de marketing que le ayudaría a llegar a sus clientes con contenidos y mensajes relevantes y contextuales. El retailer mexicano había experimentado un rápido crecimiento, por lo que era importante que la plataforma pudiera escalar al mismo ritmo. La colaboración con Insider permitió a GAIA conocer mejor a sus clientes gracias a una visión de 360 grados dentro de la Plataforma de Datos de Clientes (CDP) de Insider. Esto permitió a la marca crear experiencias personalizadas basadas en datos y adaptadas a las preferencias de cada cliente. Los recorridos personalizados de los clientes a través de los distintos canales se tradujeron en un enorme aumento del 166% en las conversiones.

## Acerca de GAIA

GAIA es una de las startups más exitosas de México, habiéndose ganado un lugar en la prestigiosa lista de las 100 Startups Más Importantes en México de 2023, según Forbes México y Rockstart. Especializada en el diseño de muebles y accesorios adaptados a estilos de vida individuales, la principal fuente de ingresos de GAIA proviene de las ventas en línea. El minorista necesitaba una plataforma de marketing que pudiera reflejar su reputación de ofrecer productos personalizados y a medida en sus experiencias con los clientes.

Confiado por 1,200 marcas globales

SAMSUNG

GAP

L'ORÉAL

Santander

Virgin

TOYOTA

MAC

Solicita una demo

## ¿Por qué Insider?

Muchos de los fundadores y partes interesadas de GAIA habían colaborado con Insider en posiciones anteriores y habían visto de primera mano el impacto que la plataforma tenía en el rendimiento del marketing. Al buscar una plataforma de marketing, el equipo investigó a otros competidores, pero vieron que Insider seguía siendo la mejor opción por su valor agregado y avanzadas capacidades de personalización. GAIA ha sido socio de Insider desde 2020.

### CASO DE USO #1

## Duplicando las tasas de conversión y protegiendo los márgenes de ganancia con Architect.



### El desafío

GAIA se enorgullece de reconocer que cada persona y cada hogar son diferentes, pero sus esfuerzos de marketing no estaban personalizados para reflejar esto. El equipo deseaba obtener una visión integral de cada cliente para adaptar los recorridos, el contenido y las ofertas según los comportamientos y necesidades individuales. GAIA también quería ser más intencional acerca de cómo y dónde contactaba a sus clientes; no tenía sentido enviar correos electrónicos masivos a clientes con una tasa de apertura del 0%.

### La solución

Insider colaboró con GAIA para unificar sus datos de clientes en una sola plataforma y obtener una vista de 360 grados de cada cliente. El equipo utilizó esta información para construir segmentaciones más precisas y trayectorias relevantes al identificar en qué etapa se encontraba cada cliente en su ciclo de vida. Posteriormente, GAIA distribuyó cupones a los clientes según su Valor Promedio de Compra (AOV), ofreciendo descuentos más significativos para AOV más altos con el objetivo de proteger los márgenes de ganancia.

GAIA utilizó la función de Insider llamada "Next Best Channel", impulsada por inteligencia artificial, para asegurarse de que los descuentos llegarán a los clientes a través de su canal preferido. "Next Best Channel" utiliza datos de los clientes para predeterminar el siguiente canal para enviar un mensaje, evitando gastos indiscriminados en todos los canales y aumentando la probabilidad de participación. La estrategia de marketing personalizada basada en datos de GAIA **duplicó las conversiones** y aumentó las tasas de clics en un impresionante **114%**.



"Empoderar nuestros journeys con datos de clientes nos ha permitido conectarnos con los clientes en un nivel completamente nuevo. Como empresa, nos enorgullece comprender lo profundamente personal que es el hogar para una persona, y ahora podemos llevar esto a nuestros esfuerzos de marketing con notificaciones solo relevantes y personalizadas para cada cliente."

Líder de Customer Journey en Gaia

GAIA

## Los resultados

100%

incremento CVR

114%

incremento CTR

## CASO DE USO #2

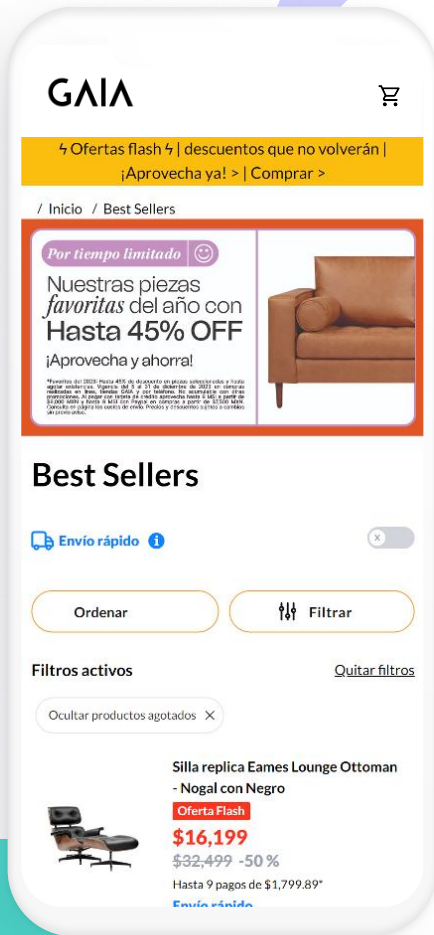
# Impulsando el descubrimiento de productos a través de WhatsApp y Correo electrónico con recomendaciones basadas en datos.

## El desafío

Una vez que GAIA había construido sus recorridos, la startup sabía que necesitaba ir más allá de los canales favoritos y profundizar en el comportamiento de compra de sus clientes. Al crear vistas de 360 grados de cada cliente, el retailer pudo lanzar recorridos hiper personalizados con recomendaciones de productos relevantes para aumentar las posibilidades de conversión.

## La solución

Insider recomendó utilizar su plataforma de datos para rastrear los productos que los clientes estaban viendo y agregando a sus carritos. Al emplear algoritmos impulsados por IA, como "Probabilidad de Compra", GAIA luego envió notificaciones contextuales sobre productos que sabía que interesaban al cliente. La relevancia de estas recomendaciones de productos alentó a más clientes a convertir, lo que ayudó a aumentar las tasas de conversión en un 166%.



“No nos dimos cuenta de cuánto impacto tendrían las recomendaciones de productos. Un aumento del 166% en las conversiones es increíble— tenemos que agradecer a Insider por nuestro gran éxito este año.”

Líder de Customer Journey en Gaia

# GAIA

## Los resultados

# 166%

incremento CVR



## Resumen

“La asistencia de Insider fue esencial para que pudiéramos gestionar nuestro rápido crecimiento de manera eficiente, ahorrando tiempo y presupuesto, al mismo tiempo que mejorábamos nuestras métricas clave. La estrecha colaboración con el equipo de Insider en el desarrollo de productos y las estrategias de Gaia también fue fundamental para nuestro éxito, y creo que la combinación de soporte y plataforma fue la clave de nuestros

— Líder de Customer Journey en Gaia

## Mirando hacia el futuro

GAIA está interesada en maximizar la productividad con Sirius AI™ de Insider. Las funciones generativas, predictivas y conversacionales de Sirius AI™ ayudan a que los equipos de marketing sean 30 veces más productivos. El equipo está entusiasmado por aprovechar sus capacidades dentro de Architect para impulsar la orquestación de recorridos y liberar tiempo para enfocarse en otras estrategias de marketing de alto impacto.



### Función favorita **Probabilidad de compra**

La característica destacada de GAIA es el disparador de "Probabilidad de Compra". Al dirigirse únicamente a aquellos con mayor probabilidad de comprar, el equipo protegió los márgenes de ganancia y evitó aplicar descuentos generales.

## Acerca Insider

Insider—una única plataforma para crear experiencias personalizadas y multicanal—permite a los especialistas en marketing empresarial conectar datos de los clientes a través de canales y sistemas, predecir su comportamiento futuro con un motor de intención de IA e individualizar las experiencias de los clientes. Los especialistas en marketing utilizan la plataforma de Insider para ofrecer experiencias consistentes y atractivas a través de canales como Web, App, Web Push, Email, SMS y aplicaciones de mensajería (WhatsApp, RCS).

Insider recientemente alcanzó el estatus de unicornio y fue felicitado por NASDAQ por convertirse en uno de los pocos unicornios B2B SaaS fundados y dirigidos por mujeres en el mundo. Insider fue nombrado Líder en el Cuadrante Mágico de Gartner para Motores de Personalización 2022, En el Forrester Wave para Gestión de Campañas Multi-Canal 2021, e IDC MarketScape: Evaluación de Proveedores de Plataformas de Datos de Clientes a Nivel Mundial enfocadas en Usuarios de Front-Office 2021-22.

SAMSUNG

GAP

Virgin

TOYOTA

MAC

L'ORÉAL

CNN

Santander

[Solicita una demo](#)

[useinsider.com](https://useinsider.com) | [info@useinsider.com](mailto:info@useinsider.com)

SUCCESS STORY

# How GAIA increased conversions by 166% with hyper-personalized omnichannel journeys

- Architect
- CDP
- Next Best Channel



**166%** increase in CVR (via Smart Recommender)

**100%** increase in CVR (via personalized coupon management)

**114%** increase in CTR



We were experiencing rapid growth, making it a pivotal year for our company. Our ability to keep pace with this growth and our acquisition investment was made possible with Insider's assistance."

Customer Journey Lead at Gaia

**GAIA**

## Executive summary

GAIA was looking for a marketing platform to help reach its customers with relevant, contextual content and messaging. The home goods retailer had been experiencing rapid growth, so it was important the platform could scale at the same pace. The partnership with Insider enabled GAIA to better understand its customers thanks to a 360-degree view within Insider's Customer Data Platform (CDP).

This enabled the brand to build data-driven, personalized experiences tailored to each customer's preferences. The personalized cross-channel customer journeys resulted in a huge **166%** increase in conversions.

## About GAIA

GAIA is one of Mexico's most successful startups having earned itself a spot in the prestigious Top 100 Most Important Startups in Mexico, 2023 by Forbes Mexico and Rockstart.

Specializing in designing furniture and accessories tailored to individual lifestyles, GAIA's main revenue stream is online sales. The retailer needed a marketing platform that could reflect its reputation for bespoke, personalized products in its customer experiences.

Trust by 1,200 global brands



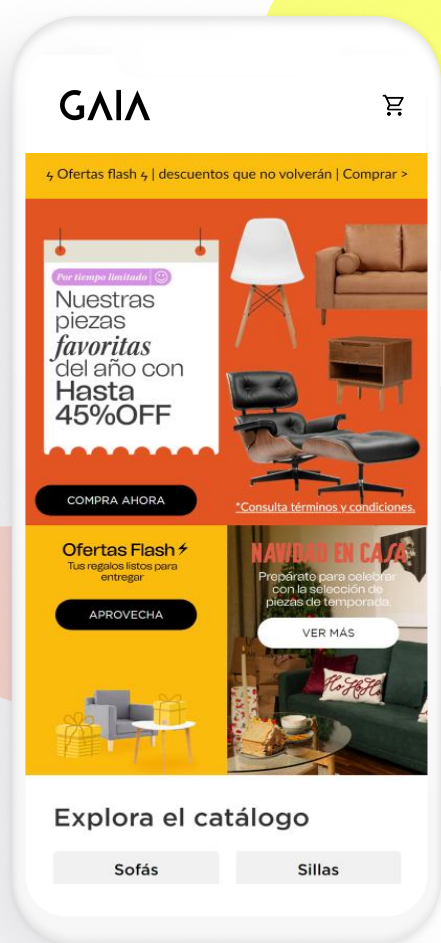
[Book a demo](#)

## Why Insider?

Many of GAIA's founders and stakeholders had partnered with Insider in previous positions and seen first-hand the impact the platform had on marketing performance. When searching for a marketing platform, the team researched other competitors but found that Insider remained the best platform for its price and advanced personalization capabilities. GAIA has been an Insider partner since 2020.

### USE CASE #1

## Doubling conversion rates and protecting profit margins with Architect



### The challenge

GAIA prides itself on recognizing that every person and every home is different—but its marketing efforts weren't personalized to reflect this. The team wanted to gain a holistic view of each customer to tailor journeys, content, and offers based on individual behaviors and needs. GAIA also wanted to be more purposeful about how and where it was contacting its customers—there was no point in sending bulk emails to customers with a 0% open rate.

### The solution

Insider worked with GAIA to unify its customer data into a single platform to gain a 360-degree view of each customer. The team then used this to build more precise segmentation and relevant journeys by identifying where each customer was in their lifecycle. GAIA then distributed coupons to customers based on their AOV, providing greater discounts for higher AOV to protect profit margins.

GAIA used Insider's AI-powered Next Best Channel feature to ensure discounts reached customers on their preferred channel. Next Best Channel uses customer data to predetermine the next channel to send a message on, avoiding indiscriminate spending across all channels and increasing the likelihood of engagement. GAIA's data-driven, personalized marketing strategy **doubled conversions** and increased click-through rates by a huge **114%**.

## The results

**100%**

increase in CVR

**114%**

increase in CTR



Powering our journeys with customer data has enabled us to connect with customers on a whole new level. As a business, we pride ourselves on understanding how deeply personal a person's home is to them, and now we can carry this into our marketing efforts with only the most relevant, personalized notifications for every customer."

Customer Journey Lead at Gaia

GAIA

## USE CASE #2

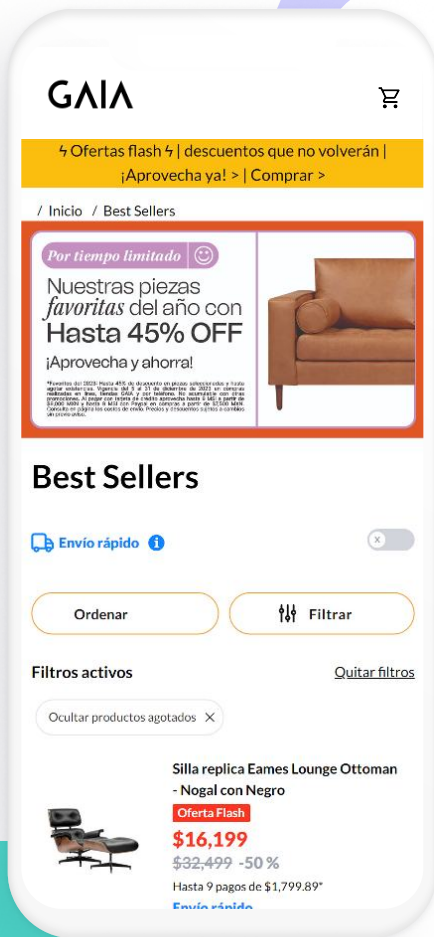
# Boosting product discovery across WhatsApp and Email with data-driven recommendations

## The challenge

Once GAIA had built out its journeys, the retail startup knew that it needed to go beyond favorite channels and dig deeper into its customer purchasing behavior. By building 360-degree views of each customer, the retailer could then launch hyper-personalized journeys with relevant product recommendations to increase the chances of conversion.

## The solution

Insider recommended using its data platform to track the products customers were viewing and adding to their carts. By using AI-powered algorithms such as Likelihood to Purchase, GAIA then sent contextual notifications about products it knew the customer was interested in. The relevancy of these product recommendations encouraged more customers to convert, helping boost conversion rates by 166%.



We didn't realize how much of an impact product recommendations would have. A **166% increase in conversions** is incredible— we have Insider to thank for our huge success this year.”

Customer Journey Lead at Gaia

GAIA

## The results

166%

increase in CVR



## Summary

“Insider’s assistance was essential for us to manage our rapid growth efficiently, simultaneously saving time and budget while enhancing our key metrics. The close collaboration with the Insider team on product development and Gaia strategies was equally vital for our success, and I believe the combination of support and platform was the key to our incredible results.”

— Customer Journey Lead at Gaia

## Looking ahead

GAIA is interested in maximizing productivity with Insider’s Sirius AI. Sirius AI™’s generative, predictive, and conversational AI features help make marketers 30 times more productive. The team is keen to leverage its capabilities within Architect to boost journey orchestration and free up time to work on other high-impact marketing strategies.



### Favorite feature **Likelihood to Purchase**

GAIA’s standout feature is the Likelihood to Purchase trigger. By only targeting those most likely to purchase, the team protected profit margins and avoided blanket discounts.

## About Insider

Insider—a single platform for building individualized, cross-channel experiences—enables enterprise marketers to connect customer data across channels and systems, predict their future behavior with an AI intent engine, and individualize customer experiences. Marketers use Insider’s platform to deliver consistent and engaging experiences across channels like Web, App, Web Push, Email, SMS, and Messaging Apps (WhatsApp, RCS).

Insider recently unlocked unicorn status and was congratulated by NASDAQ for becoming one of the few woman-founded, women-led B2B SaaS unicorns in the world. Insider was named a Leader in the Gartner Magic Quadrant for Personalization Engines 2022, The Forrester Wave for Cross-Channel Campaign Management 2021, and IDC MarketScape: Worldwide Customer Data Platforms Focused on Front-Office Users 2021-22 Vendor Assessment.

SAMSUNG

GAP

Virgin

TOYOTA

MAC

L’ORÉAL

CNN

Santander

[Book a demo](#)

[useinsider.com](https://useinsider.com) | [info@useinsider.com](mailto:info@useinsider.com)