



STRATEGISCHE ENGAGEMENT-AUTOMATISIERUNG

DURCH INTELLIGENTE OPTIMIERUNG

LUISAVIAROMA.COM – ERFOLG AUF EINEN BLICK

Luisaviaroma.com konnte mit Hilfe datengesteuerter Automatisierung die Kundenerfahrung erfolgreich optimieren: ein spezieller E-Mail Treatment-Layer lieferte passende Follow-up Interaktionen für jeden Besucher.

Für Luisaviaroma.com war der E-Mail-Kanal der ideale Weg zur Verbesserung der Kundenerfahrung und Weiterentwicklung der Kundenbeziehung. Die Methode? Maßgeschneiderte Kampagnen wurden mit Schlüsselereignissen auf den Online-Touchpoints des Unternehmens gekoppelt.

Durch Weiterentwicklung der E-Mail-Funktionalität und Einführung strategischer, automatisierter E-Mail-Kampagnen - die datengesteuerte Customer-Journeys mit automatisierter Optimierung bereitstellten - konnte Luisaviaroma.com seine Konversionsraten entscheidend erhöhen.

Gleichzeitig erstellte das Marketingteam von Luisaviaroma.com erfolgreiche Customer Journeys, die durch eine integrierte Optimierung passenden Content in allen acht relevanten Handelssprachen ausspielen konnten. Dadurch wurde nachhaltig die eigene Effektivität verbessert.

Dank des aus Analysen, Umsetzung und strategischer Beratung bestehenden Angebots von Emarsys, konnte Luisaviaroma.com die gesamte Strategie im Einklang mit eigenen, unternehmensspezifischen Bedürfnissen entwickeln und so eine herausragende einheitliche Markenerfahrung bieten.

5.000.000

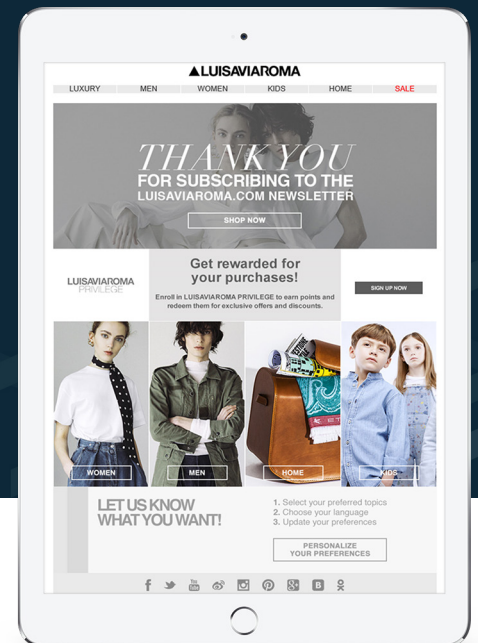
Besucher pro Monat

600+

Designerkollektionen im Angebot

“Mit unserer Einheitsstrategie für alle Kunden verzeichneten wir einen Rückgang bei der Interaktion und dem Interesse an unserer Marketingkommunikation. Die schlichte Wahrheit war, dass das geringere Engagement unserem Umsatz schadete.”

- Marco Ritratti, E-Mail Marketing Manager, Luisaviaroma.com



DIE HERAUSFORDERUNG

Das Marketingteam von Luisaviaroma.com arbeitete mit seiner eigenen Online Contentstrategie, die auf automatisierten Prozessen und individuell ausgerichteten Inhalten aufgebaut war. Das Team wollte sicherstellen, dass seine Lösungen die richtigen Kundenerfahrungen für die eigenen Brand Values lieferten.

Luisaviaroma.com steht für Luxusmode. Mit folgenden Maßnahmen sollte eine konstante Qualität sichergestellt werden:



E-MAIL-PERFORMANCE STEIGERN

Das Marketingteam von Luisaviaroma.com erkannte zwar das enorme Wachstumspotenzial des E-Mail-Kanals, benötigte aber Tools und strategische Beratung, um die Möglichkeiten dieser Einnahmequelle optimal ausschöpfen zu können. Mit nur wenigen Lifecycle-Kampagnen und Newslettern beabsichtigte Luisaviaroma.com, die Reichweite seiner E-Mail-Kampagnen zu vergrößern - ohne dabei die eigene herausragende Brand Experience zu beeinträchtigen.



KUNDENERFAHRUNG STÄRKEN

Dank des Erfolgs und des internationalen Wachstums von Luisaviaroma.com, vergrößerte sich die Kundendatenbank so schnell, dass sich das Marketingteam einer Datenflut gegenüber sah. Da das Team mit so vielen Inhalten und Abonnenten fertig werden musste, standen nicht genügend Ressourcen für die Implementierung komplexer Customer-Journeys zur Verfügung, die maßgeschneiderte Kundenerfahrungen bereitstellen konnten.



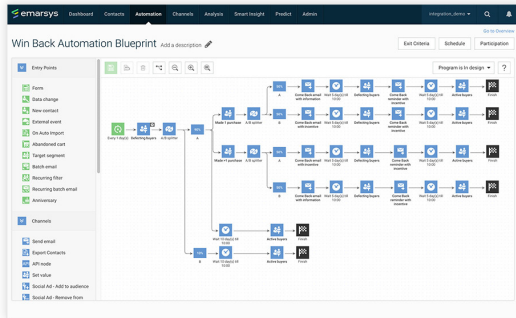
KUNDENBEZIEHUNGEN ENTWICKELN

Der E-Mail-Kanal wurde nach Ansicht des Marketingteams zu wenig zur Bindung von Online-Kunden genutzt. Warum? Es standen nur wenige Ereigniskampagnen (On-Event Kampagnen) zur Verfügung und es gab keine Kontrollmechanismen zur Performance-Kontrolle der jeweiligen automatisierten Strategie. Das Marketingteam wollte die Interaktion mit den Kunden über unterschiedliche Kontaktpunkte verbessern und eine passende, umfassende E-Mail-Follow up-Strategie entwickeln, die wichtige Such- und Kaufereignisse berücksichtigen konnte.

DIE LÖSUNG

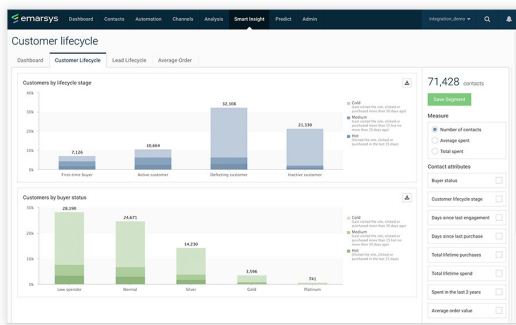
Datengesteuerte technische Möglichkeiten lieferten Luisaviaroma.com die richtigen Analysen und Tools, um speziell auf die eigenen Bedürfnisse zugeschnittene Strategien entwickeln und aufbauen zu können.

Emarsys war in der Lage, die perfekte Mischung aus Technologie und strategischer Beratung zu liefern, mit der Luisaviaroma.com folgende Punkte umsetzen konnte:



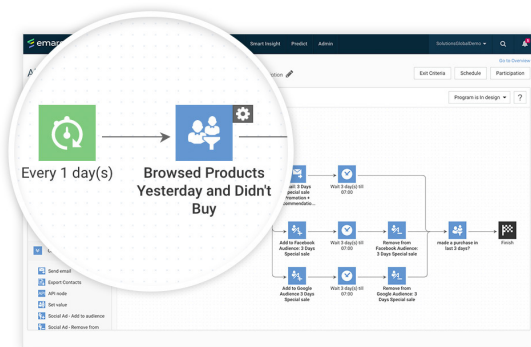
1. STRATEGISCHE E-MAIL-AUTOMATISIERUNG

Emarsys lieferte intuitive Analyse- und Automatisierungstools, die datengesteuerte Informationen nutzen und so die Erstellung komplexer automatisierter Engagement-Programme stark vereinfachen konnten. Um die Entwicklung wirklich erfolgreicher Automatisierungsstrategien noch stärker zu unterstützen, identifizierte das Strategieteam von Emarsys die beste Kombination aus Programmen, die langfristig die aktuelle Geschäftsstrategie von Luisaviaroma.com ergänzen und erweitern konnten.



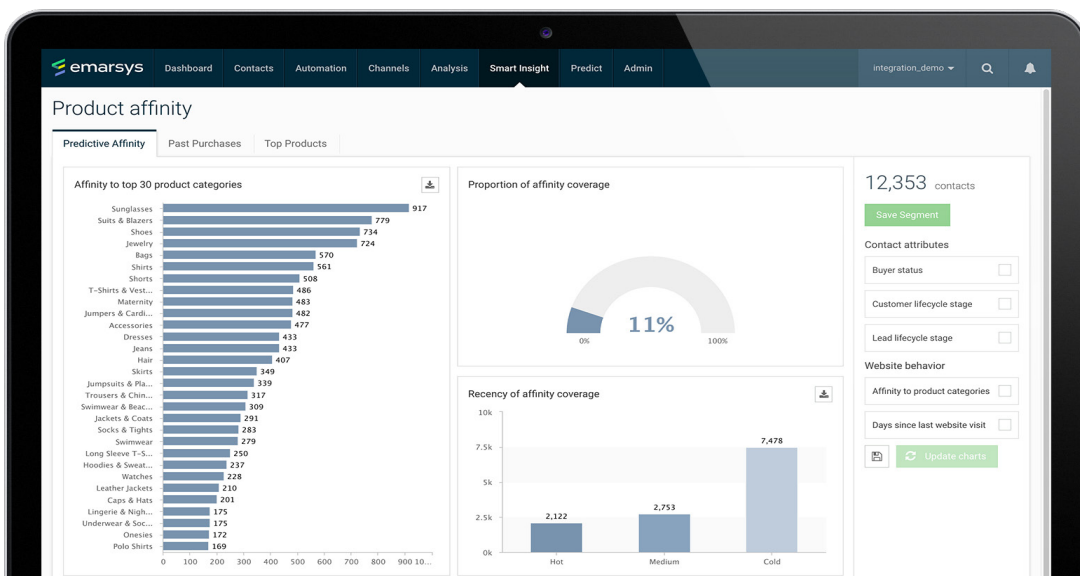
2. DATENGESTEUERTE CUSTOMER-JOURNEYS

Dank klarer und detaillierter Analysefähigkeiten konnte das Marketingteam von Luisaviaroma.com komplette Kundenübersichten erstellen und Kennziffern, wie z. B. E-Mail- und Website-Interaktion, Präferenzen oder Kaufverhalten, in seinen Kampagnen für eine Optimierung der Customer Journey identifizieren. Das Team erstellte spezielle Content-Blocks, die sich an der jeweiligen Lifecycle-Phase oder dem jeweiligen Status orientierten und so über automatisierte Treatment-Layer in der Lage waren, individuell angepasste Inhalte zu liefern.



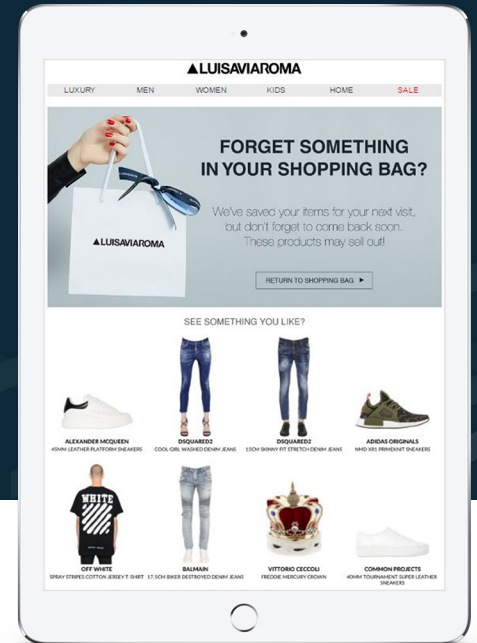
3. AUTOMATISIERTE OPTIMIERUNG DER JOURNEY

Mit Hilfe der richtigen Tools und dem passenden Know-how zur Analyse und Prüfung der Performance bereits bestehender automatisierter Journeys, konnte Luisaviaroma.com Lücken in der Reichweite und bislang ungenutztes Verbesserungspotenzial schnell & einfach identifizieren. Das Marketingteam entwickelte und setzte eine maßgeschneiderte Automatisierung zur Stärkung der Kundenbeziehung um und wendete diese in allen 8 Sprachen an, um Reichweite und Leistung zu verbessern.



“Mit Hilfe von Emarsys konnten wir eine - speziell auf unsere Customer-Journey ausgerichtete - Strategie entwickeln und schrittweise optimieren. Als Folge konnten wir nicht nur alle KPIs unseres CRM entscheidend verbessern, sondern auch unsere Umsätze nachhaltig steigern.”

- Marco Ritratti, E-Mail Marketing Manager, Luisaviaroma.com



DIE ERGEBNISSE

Die umfassenden Datenverarbeitungsressourcen und analytischen Möglichkeiten von Emarsys waren in der Lage, wichtige Charakteristika der Luisaviaroma.com-Kunden zu identifizieren, die im nächsten Schritt auf den richtigen Automation-Events strategisch abgebildet werden konnten.

Mit Hilfe intelligenter Ereignistrigger für Kampagnen, wurden Interaktionen und Inhalte je nach Nutzen für Luisaviaroma.com automatisch angepasst. Dadurch war das Marketingteam in der Lage, die Umwandlung wichtiger Daten zu individuell personalisierten Inhalten erfolgreich zu automatisieren.

Durch die bessere & individuellere Personalisierung des eigenen Contents, konnte sich Luisaviaroma.com nicht nur über einen Anstieg des E-Mail-Engagements, sondern auch über verbesserte Konversionsraten durch neue Customer-Journeys freuen.

Durch die Optimierung des eigenen E-Mail-Kanals mit exakt auf Unternehmensbedürfnisse angepassten Automatisierungen, wurde die Performance des Web-Channels effektiv verbessert und so Kundentreue und -Bindung nachhaltig unterstützt.

+ 900 %

Umsatzsteigerung durch automatisierte E-Mails

+21%

Steigerung des Gesamtumsatzes durch E-Mails

+ 37,5 %

Steigerung der Konvertierungen aus Post-Purchase Kampagnen

▲ LUISAVIAROMA.COM

Luisaviaroma.com ist eine Top-Adresse für Luxusmode im Internet und bietet eine exklusive Auswahl an neuen Kollektionen von 600 etablierten Designern und jungen Nachwuchstalenten und zieht pro Monat mehr als 5 Mio. Besucher aus aller Welt an.

Luisa via Roma wurde Anfang der 1930er Jahre in Florenz gegründet und beschäftigt heute mehr als 200 Mitarbeiter aus 15 Ländern, die für erfolgreiche Arbeitsprozesse bei Luisaviaroma.com in 8 Sprachen sorgen.

www.luisaviaroma.com

emarsys

Emarsys ist ein führender globaler Anbieter einer Cloud Marketing Software für B2C Unternehmen und die erste B2C Marketing Cloud. Das Unternehmen liefert seinen Kunden praxisnahe Informationen, um Verbraucher anzusprechen und verbindet Machine Learning und Data Science mit echter Personalisierung und Multi Channel Versand, um Verbraucher so effektiv wie möglich zu erreichen und Kundenbindung und Ergebnisse zu maximieren. Mit mehr als 500 Mitarbeitern in 16 Büros weltweit, unterstützt Emarsys mehr als 1,500 Kunden in 140 Ländern.

www.emarsys.com