



CONVERSIONS STEIGERN

MIT PRAXISNAHER INTELLIGENCE

DER ERFOLG VON OUTNORTH AUF EINEN BLICK

Outnorth hat seine Möglichkeiten zur Kundenbindung durch die Analyse bereits vorhandener Daten und das Ableiten detailgenauer Intelligence aktiv verändert. Das Unternehmen ist nun in der Lage, beide Aspekte in seinen Multi-Channel Programmen zu verwenden und so Conversions zu unterstützen und Umsätze aus der Kundenrückgewinnung nachhaltig zu steigern.

Die leistungsstarke Kombination aus historischer Datenanalyse und intelligenter Verhaltenssegmentierung, Customer Lifecycle-Status Reporting in Echtzeit und innovativer Automation hat es Outnorth ermöglicht, Kaufmuster spontan auszuwerten und die gesamte Kundenbindung zu steigern.

Indem die Herangehensweise an Daten verändert wurde, wurde Business Intelligence zu einem essentiellen Bestandteil der Marketingstrategie, die daraufhin sowohl Neukundengewinnung als auch Kundenrückgewinnung stärkte.

Aufgrund detaillierter Reporting- und Analyse-Fähigkeiten besitzt Outnorth mittlerweile Zugang zu den genauesten und umfassendsten Performance Informationen für sowohl Produkte als auch Kunden; und kann so seine Conversion-Ergebnisse steigern.

+12% Umsatz

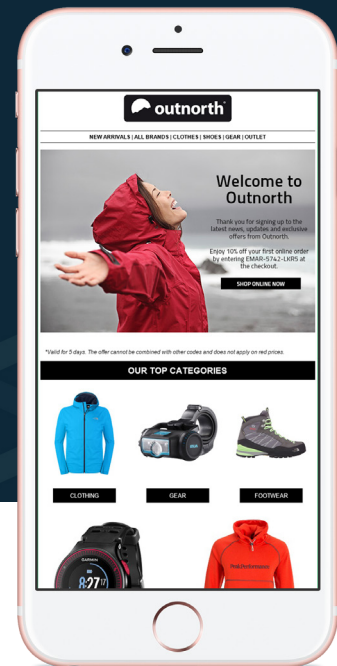
Steigerung durch
Programmteilnehmer

40 Programme

automatisiert über Customer
Lifecycle-Phasen in 6 Ländern

“Wir wussten genau, dass wir sehr viel mehr aus unseren bereits vorhandenen Kundendaten holen konnten. Die Frage war nur, wie. Eine “one-size-fits-all”-Strategie wurde von unseren Kunden nicht gut angenommen. Und die manuelle Personalisierung von Content wirkte sich lähmend auf unsere Produktivität aus.”

- Henrik Wilnersson, Head of Online Marketing, Outnorth



DIE HERAUSFORDERUNG

Als Outnorth nach einem neuen Anbieter Ausschau hielt, bestand das erklärte Ziel darin, eine Lösung zu finden, die die Erstellung dynamischer Kampagnen ermöglichte, die sowohl die eigene Produktivität steigern, als auch die Fähigkeiten zur Personalisierung der Kundenkommunikation verbessern würde. Nachdem mehrere Optionen durchgespielt worden waren, lag das Hauptaugenmerk des Marketing Teams auf einem tiefergehenden Verständnis von Daten, indem Informationen über Kunden-Typen und Shopping-Verhalten abgeleitet wurden, und dann nahtlos in die eigene Marketing Strategie einfließen.

Das Marketing-Team benötigte eine leistungsstarke, Multi-Channel Execution Plattform, die Folgendes möglich macht:



INFORMATIONEN HINTER DEN DATEN VERSTEHEN

Outnorth war auf der Suche nach einer Methode, um die zur Verfügung stehenden Kaufdaten aktiv zu nutzen und so mehr über unterschiedliche Kunden und ihre Interessen zu erfahren. Da alle historischen Kauf- und Aktivitätsdaten dem Marketing Team frei zugänglich waren, suchte das Team nach einem Weg, diese generischen Daten zu einem Fundament für nachhaltige Customer Engagement- und Kundenbindungsstrategien umzuwandeln.



SMART CONTENT DELIVERY AUTOMATISIERUNG

Outnorth wollte generische Versandlisten hinter sich lassen und stattdessen die Daten nach verschiedenen Kunden-Typen segmentieren und individuelle Strategien zur Kundenansprache erstellen. Die allgemeine Kundenansprache der vorangegangenen Targeting-Capabilities lieferte über den E-Mail Kanal nicht die Art von Kunden-Engagement, die das Unternehmen auf der eigenen Webseite verzeichnete. Das Marketing Team suchte nach einer Möglichkeit, User zu identifizieren und zu segmentieren und damit die Relevanz der eigenen Strategien zu maximieren, ohne die eigenen Ressourcen übermäßig zu belasten.



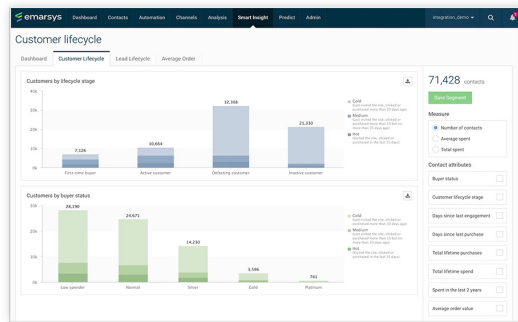
STRATEGISCHEN E-MAIL PERFORMANCE OVERVIEW LIEFERN

Outnorth suchte nach einem Weg, die Performance der eigenen E-Mail Kampagnen auszuwerten und darüber hinaus den Wert (Value) und Aufschwung, den der E-Mail Kanal lieferte, zu ermitteln. Eine Produktpalette mit über 11.000 Artikeln in Kombination mit dem Versand von Standard-Newslettern machte es für das Marketing Team sehr schwer, Performance-Driver zu erkennen und darüber hinaus wertvolle Kunden-Typen zu identifizieren.

DIE LÖSUNG

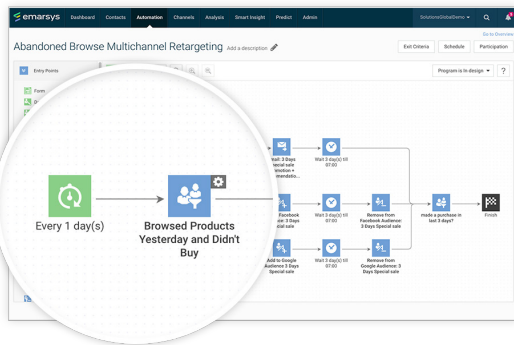
Die leistungsstarken, datenverarbeitenden Umsetzungsmöglichkeiten der Emarsys B2C Marketing Cloud, stellten die perfekte Lösung für die Bedürfnisse von Outnorth dar. Mit Hilfe von Data Science-unterstützten Einblicken, war Outnorth in der Lage, mehr über seine Kunden zu erfahren, inkl. Verteilung über den gesamten Liefzyklus und Einblicke, welche Faktoren Engagement und Conversion begünstigen.

Mit der Emarsys B2C Marketing Cloud war Outnorth in der Lage, seine Daten aktiv zur Steigerung des Customer Engagements und des eigenen Aufschwungs zu nutzen; und zwar durch:



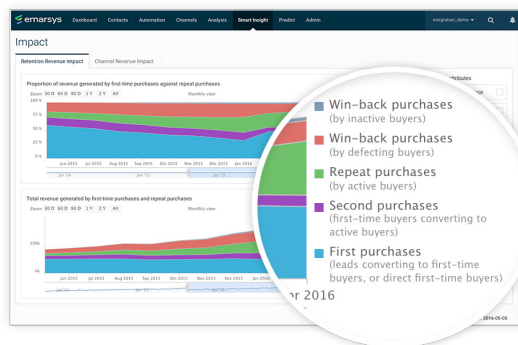
1. SMART-DATA UNTERSTÜTZTE INSIGHTS

Das Unified Profile veränderte sowohl Outnorths Fähigkeiten, mit den eigenen Daten zu arbeiten, als auch die Art und Weise, wie Kundenverhalten betrachtet und verstanden werden konnte. Mit Hilfe des intuitiven Emarsys Interface, war das Marketing Team in der Lage, hochgradig genaue und zielgerichtete Segmente zu erstellen, indem es praktisch alle Kontakt- oder Kaufdaten in den Kampagnen verwendete. Durch die Verwendung dieser Customer Intelligence war Outnorth in der Lage, bestimmte Verhaltensweisen - wie z.B. die Wahrscheinlichkeit einer Abwanderung - vorherzusagen.



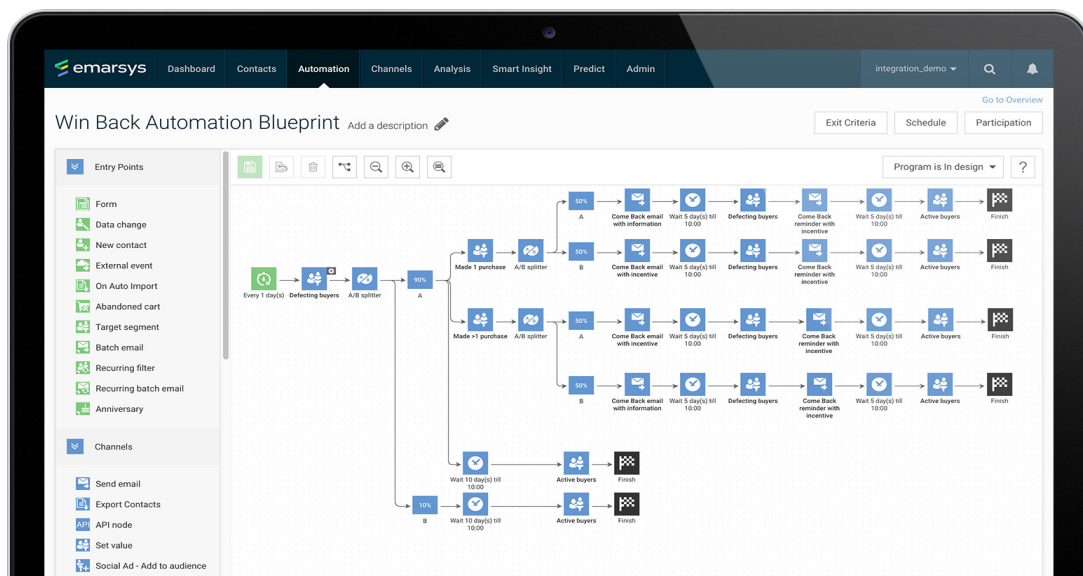
2. AUTOMATISIERTE MULTI-STEP LIFECYCLE KAMPAGNEN

Mit Hilfe intelligenter Segmente, die automatisch durch Kontaktverhaltensdaten auf dem neuesten Stand gehalten werden, erstellt Outnorth intelligent automatisierte Kampagnen - von einem hochgradig zielgerichteten Willkommensprogramm, bis hin zu allen Phasen des Customer Lifecycles. Sobald Kontakte zwischen den verschiedenen Phasen hin und her wechseln, werden sie von einem zum anderen Programm verschoben, was dem Marketing Team mehr Zeit dafür gibt, Kampagnen zu erstellen; statt Kundenansprache, Versandzeiten und Empfänger managen zu müssen.



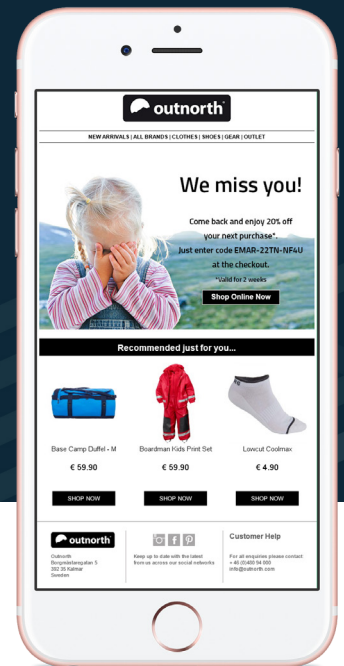
3. ERKENNTNISREICHES UND PARXISNAHES REPORTING

Die klaren und responsiven Reportingmöglichkeiten von Smart Insight lieferten eine hochgradig strategische Übersicht, die es Outnorth ermöglichte, die eigenen Erfolge zu steigern, indem Wachstums- und Konversionstreiber, Star-Performer und best-selling Produkte hervorgehoben werden - und das ist nur die Spitze des Eisberges. Durch die Fähigkeit, Drill-Downs für Produktdaten durchzuführen, war Outnorth zudem in der Lage, enger mit Anbietern zusammenzuarbeiten und so zielgerichtete, high-impact Kampagnen über den gesamten Customer Lifecycyle zu erstellen.



“Emarsys bietet eine einzigartige Kombination aus leistungsstarken Tools und Benutzerfreundlichkeit, die eine einfache und unkomplizierte Nutzung durch den Marketer ermöglicht. Umfangreiches technisches Vorwissen ist nicht nötig, um die Features optimal zu nutzen; und Instant-Reporting ermöglicht darüber hinaus eine spontane Analyse der Entwicklungen und Fortschritte.”

- Henrik Wilnersson, Head of Online Marketing, Outnorth



DIE ERGEBNISSE

Mit Hilfe von Emarsys hat Outnorth Operational-Data zu Smart-Data umgewandelt und ist nun in der Lage, Kunden, Kaufverhalten und Produktaffinitäten besser zu verstehen.

Die Kombination aus intelligenter Segmentierung, leistungsstarker multi-step Automation und hochgradig responsivem Reporting hat es dem Marketing Team ermöglicht, Kunden besser zu verstehen, auf neue Informationen einzugehen und die eigene Marketingstrategie zu verfeinern.

Mit Hilfe von leicht zugänglichen und erkenntnisreichen Reporting-Möglichkeiten und Performance-Informationen in Echtzeit, profitiert das Outnorth Marketing Team von einer neuen Ebene der strategischen Marketing-Flexibilität, die nachhaltige Ergebnisse von Neukundengewinnung bis hin zu Kundenrückgewinnung liefert.

+24.6%

Aufschwung durch
Erstkäufer-Programme

+17.9%

Aufschwung durch Inaktive-
Käufer-Programme

+270%

Aufschwung durch Geburtstags-
Kampagnen-Programme



Outnorth ist ein Onlinehandel, der sich auf skandinavische Outdoor- und Freizeitbekleidung spezialisiert hat. Die Marke besticht durch schönes, high-quality Design und herausragende Funktionalität.

Seit 2005 ist Outnorth auf dem Online Markt präsent; und besteht seit 1926. Das Unternehmen ist als Vertrieb für namenhafte Marken bekannt, die sichere Bezahlvorgänge und weltweiten Versand anbieten.

www.outnorth.com



Emarsys ist ein führender globaler Anbieter einer Cloud Marketing Software für B2C Unternehmen und die erste B2C Marketing Cloud. Das Unternehmen liefert Firmen 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