



BESSERES KUNDENERLEBNIS DURCH STÄRKERE PERSONALISIERUNG

ZIELGERICHTETE E-MAIL-KAMPAGNEN UND TRACKING
DES SURFVERHALTENS

DIE ERFOLGSGESCHICHTE VON REPLACEMENTS AUF EINEN BLICK

Mit der Optimierung von E-Mail-Kampagnen und dem Tracken des Surf-Verhaltens durch AI-Technologie gelang es Replacements, Ltd., individueller auf Kundenanforderungen einzugehen und seinen Umsatz zu steigern.

Mit über 11 Millionen Artikeln im Lager - darunter Porzellan-, Kristallglas-, Silber- und Sammlerobjekte - hat es sich Replacements zur Aufgabe gemacht, das Unersetzliche zu ersetzen. Mit diesem Fokus entwickelte sich Replacements in den letzten 36 Jahren zu einem Unternehmen mit einem Umsatz von jährlich 80 Millionen \$. Grundlage dieses Erfolgs ist die Bereitschaft des Unternehmens, seine Kunden stets in den Mittelpunkt aller Aktivitäten zu stellen und beim Einkaufserlebnis verstärkt auf Personalisierung zu setzen. Doch ungeachtet seines bisherigen Erfolges ist Replacements davon überzeugt, dass es durchaus Optimierungspotential gibt.

Das Unternehmen war auf der Suche nach einer Möglichkeit, sein erstklassiges In-Store Kundenerlebnis und seinen hervorragenden Telefonservice mit einer E-Commerce-Strategie zu verbinden. Da das Unternehmen jahrzehntlang seine Technologielösungen selbst entwickelt und Probleme intern gelöst hatte, vertraute es auf seine technischen Fähigkeiten und wollte unabhängig bleiben. Das Unternehmen erkannte jedoch, dass sein E-Mail-Versand zu zeitaufwändig war. relevanter für seine Kunden gestalten.

Schließlich entschied sich Replacements für den Umstieg auf eine leistungsstärkere Marketingplattform. Die von Emarsys bereitgestellte Lösung ermöglichte es dem Unternehmen, seine E-Mail-Strategie zu optimieren und die erforderliche Zeit zur Entwicklung von E-Mail-Kampagnen zu verkürzen. Gleichzeitig konnte das Unternehmen jetzt auf das Surfverhalten, wie etwa Kauf- und Suchabbrüche, gezielt reagieren und so zusätzliche Umsätze generieren.

3,5 Millionen

gesendete E-Mails pro Monat

+480,000

Kontakte

„In der Vergangenheit habe ich von den unterschiedlichsten Anbietern viele Versprechungen und Lösungen zu horrenden Preisen erhalten. Was ich an der Kommunikation mit Emarsys wirklich geschätzt habe, ist, dass sie uns zugehört haben. Sie haben ihre Hausaufgaben gemacht. Die Emarsys-Plattform konnte an unsere Anforderungen angepasst werden und entsprach ganz unseren Vorstellungen. Emarsys hat mit uns Klartext gesprochen, und das wusste ich zu schätzen.“

- Linh Calhoun, Chief Marketing Officer, Replacements, Ltd.



DIE HERAUSFORDERUNG

Die Kundenpflege ist das Fundament des Geschäftserfolgs von Replacements. Ob Kunden ein beschädigtes Erbstück, zerbrochenes Porzellan oder ein wertvolles Sammlerstück ersetzen möchten - sie schätzen und vertrauen Replacements schon seit Jahrzehnten. Dabei erfolgt die Kontaktaufnahme in der Regel per Telefon oder vor Ort in einem eindrucksvollen Showroom.

Das Unternehmen wusste jedoch, dass seine E-Commerce-Präsenz verbessert werden musste, um sie an das Niveau des In-Store- bzw. Telefonservices anzupassen. So sollten die E-Mail-Kampagnen maßgeblich verbessert und das Surfverhalten der Kunden langfristig getrackt werden.



VERBESSERUNG DER E-MAIL-PERFORMANCE

Replacements hatte seine E-Mail- und CRM-Systeme intern entwickelt, doch die Durchführung von Kampagnen ohne Automatisierung war sehr zeitaufwendig. Das IT-Team hatte zwar einige 1:1-Funktionen eingebaut, doch Replacements suchte eine innovativere Lösung und wollte Maschine Learning für sich nutzen.



UMSATZSTEIGERUNG DURCH ERINNERUNG AN AUSSTEHENDE ARTIKEL IM WARENKORB

Da Replacements keine Möglichkeit hatte, Kaufabbrüche effektiv zu tracken, entgingen dem Unternehmen wichtige Umsätze. Das Team benötigte eine skalierbare Methode, um Kunden dazu zu animieren, zu ihren Warenkörben zurückzukehren und ihren Kauf abzuschließen.



STÄRKUNG DES ONLINE-KUNDENERLEBNISSES DURCH DAS TRACKEN DES SURFVERHALTENS

Replacements wollte den erstklassigen Kundenservice in seinem Showroom und am Telefon auch auf das Website-Erlebnis übertragen. Und je mehr Informationen Replacements über einen Kunden besitzt, desto besser kann das Unternehmen ihn/sie als Individuum betreuen. Replacements hatte in der Vergangenheit noch nie mit einem externen Marketingpartner zusammengearbeitet. Das Unternehmen interessierte sich zwar für Artificial Intelligence, wusste jedoch nicht genau, wie es die Technologie gewinnbringend in Bezug auf seine Kunden einsetzen konnte.

DIE LÖSUNG

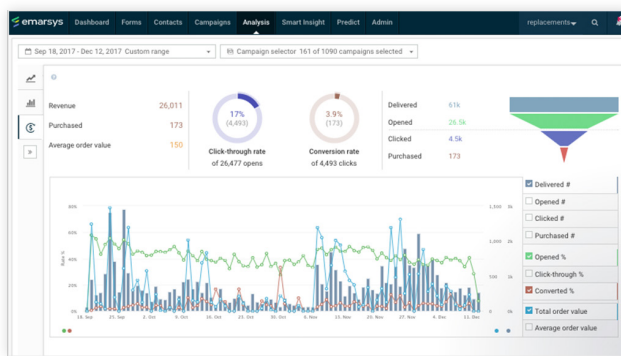
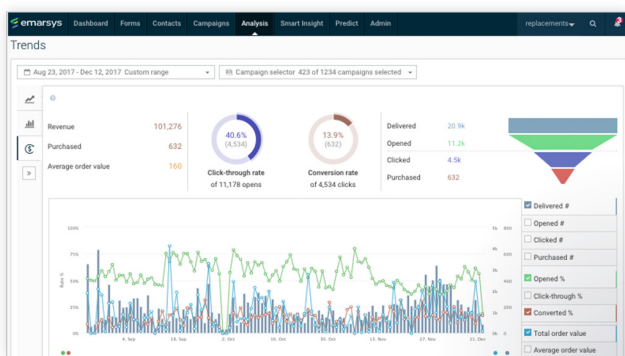
Anders als bei anderen Unternehmen stand für Replacements bei der Wahl der Marketingplattform die Technologie nie im Vordergrund. Das Unternehmen wusste zwar, dass es vielfältige Möglichkeiten gab, einen optimalen Nutzen aus den eigenen erfassten Daten zu ziehen, hatte aber wenig Interesse daran, die Algorithmen hinter der jeweiligen Technik im Detail zu verstehen. Das Unternehmen war vielmehr daran interessiert, was diese Algorithmen für die eigenen Kunden tun könnten und wie sich die Rollen der Marketingexperten im Team dadurch ändern würden.

Emarsys bot die perfekte Kombination aus Technologie und Strategie, um Replacements zu helfen, die eigenen Ziel zu verwirklichen:

1. STRATEGISCHE E-MAIL-OPTIMIERUNG

Durch die Implementierung von Smart Insight, konnte Replacements AI-gesteuerte Data-Science Methoden anwenden, um so wirkungsvollere E-Mail-Kampagnen in kürzerer Zeit zu konzipieren. Zusätzlich zu einer Steigerung bei Käufen und Umsätzen war Replacements in der Lage, bei sehr aktiven Kunden eine durchschnittliche Öffnungsrate von 16% zu erzielen. Durch eine weitere Segmentierung dieser Zielgruppe auf Basis ihres

Interaktionsgrads passte Replacements die Häufigkeit seiner Kommunikationsmaßnahmen an, verringerte die Abmelderate und erzielte eine 20%ige Öffnungsrate unter seinen empfänglichsten Kundensegmenten. Replacements war damit in der Lage, seine Marketingaktivitäten auf strategische Aspekte, Inhalte und Design zu konzentrieren - und die Technologie weitestgehend außen vor zu lassen.

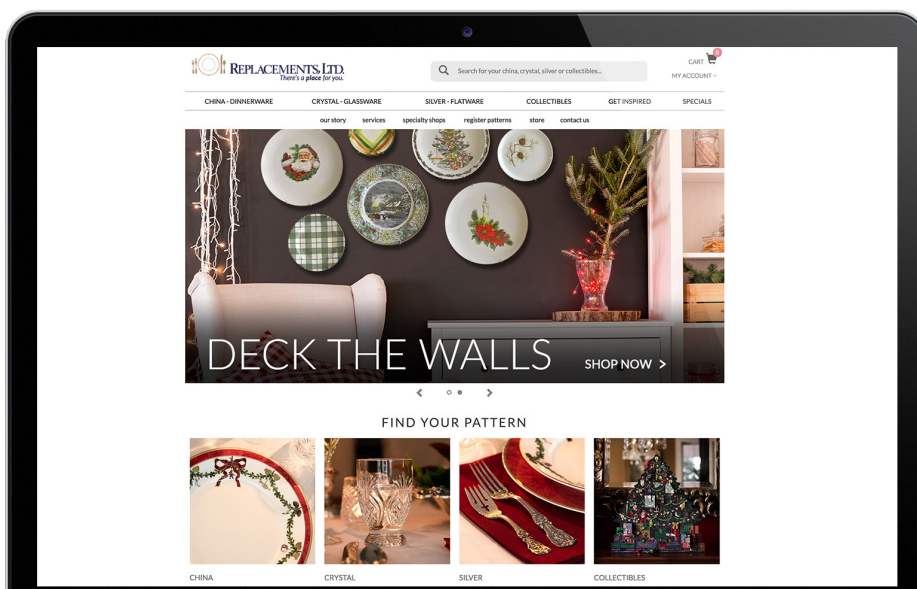


2. PERSONALISIERUNG AUF BASIS DES SURFVERHALTENS

Durch den Einsatz der Emarsys-Plattform konnte Replacements zusätzliche Kundendaten erfassen. Mithilfe dieser Daten war das Unternehmen in der Lage, seinen Website-Kunden den gleichen personalisierten Kundenservice zu bieten, wie über das Telefon. Insbesondere verzeichnete das Unternehmen als Folge einer Browse-Abandonment-Kampagne steigende Umsätze und generierte in den ersten drei Monaten über 26.000 \$.

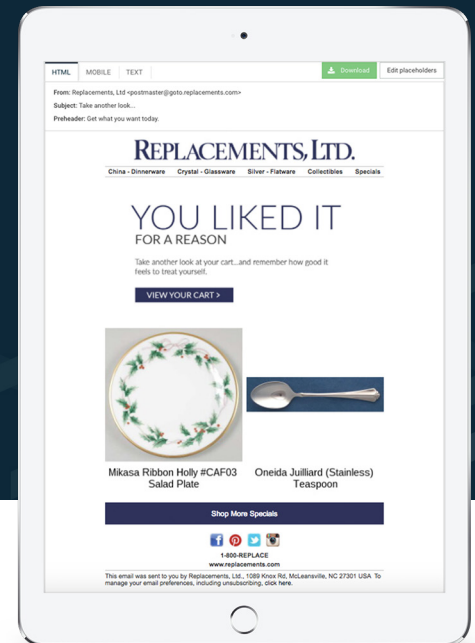
3. KUNDEN ERREICHEN, DIE ARTIKEL IN EINEM WARENKORB ZURÜCKGELASSEN HABEN

Replacements nutzte Web Extend, um das Surfverhalten aller Besucher auf seiner Website zu tracken. Unter anderem erkannte es, dass Erinnerungen bei Kaufabbrüchen eine enorme Chance darstellten. Die erste Kampagne erzielte über 10.000 \$ und das Umsatzplus in den ersten vier Monaten belief sich auf über 101.000 \$.



„Emarsys ermöglicht uns eine systematischere und effizientere Arbeitsweise beim Erstellen von Kundensegmenten und dem Versand personalisierter Nachrichten. Die Integration ist vergleichsweise einfach und unsere Investition in die Partnerschaft und die Tools von Emarsys zeigt bereits positive Wirkung.“

- Linh Calhoun, Chief Marketing Officer, Replacements, Ltd.



DIE ERGEBNISSE

Durch die Zusammenarbeit mit Emarsys, konnte Replacements seine personalisierten Interaktionen mit Kunden per E-Mail und Web maßgeblich verbessern und den Umsatz durch Kampagnen für Kauf- und Browse-Abbrüche steigern.

Replacements ist von seiner ursprünglichen One-fits-all Taktik auf die Emarsys-Plattform umgestiegen und konnte damit E-Mail-Kampagnen schneller konzipieren und exakter auf den einzelnen Kunden ausrichten.

Dank der Lösung von Emarsys konnte Replacements auch das Surfverhalten - wie etwa Kauf- und Browse-Abbrüche - tracken. Durch das Ansprechen dieser Kunden erzielte Replacements

eine nie zuvor dagewesene Steigerung der Konversionen und Umsätze. Allein durch Abandoned Cart-Kampagnen konnte die Konversionsrate um 13,9 % gesteigert werden.

Mithilfe von Web Extend und Smart Insight konnte Replacements nun bei der Interaktion mit Website-Besuchern denselben hohen Personalisierungsgrad anwenden, wie bei seinen In-Store und Telefon-Kunden.

+ 100 % ROI

innerhalb weniger Wochen nach der Implementierung

+ 101.000 \$

Umsatz bei Warenkorbabbruch-Kampagnen in den ersten vier Monaten

+ 26.000 \$

Umsatz bei Browse-Abandonment-Kampagnen in den ersten drei Monaten



Replacements, Ltd. Wurd im Jahr 1981 von Bob Page gegründet und ermöglicht es seinen Kunden seit 36 Jahren, ihre liebsten Erinnerungen wieder zum Leben zu erwecken. Die Firmengeschichte erzählt eindrucksvoll, wie sich Bob Pages einstiges Hobby im Laufe der Zeit zum weltweit größten Anbieter für antikes und neues Geschirr, Kristallglas, Silber sowie Sammlerstücke aller Art entwickelt hat. Weitere Infos finden Sie auf der Webseite:

www.replacements.com



Emarsys ist das weltweit größte unabhängige Marketing Plattform Unternehmen. Unsere Software ermöglicht eine kanalübergreifende und personalisierte Interaktion zwischen Marketern und Kunden - für eine bessere Kundentreue, optimale Customer Journey und langfristig höhere Umsätze. Unsere AI-gesteuerte Marketing Plattform bietet eine intuitive & benutzerfreundliche Marketinglösung, die Marketingentscheidungen und -Aktivitäten jenseits manueller Möglichkeiten erfolgreich umsetzen kann.

www.emarsys.com