



Bewerbung

# E-Mail-Award 2020

# E-Mail-Award 2020

Kategorien: Lifecycle, Automation



# eismann

---

Automatisierte Kundenbindungskampagne



# Key facts zur Kampagne

Automatisierte Lifecycle Kampagne basierend auf kundenindividuellem Bestellverhalten

<b>Titel:</b>	Automatisierte Kundenbindungskampagne
<b>Kunde:</b>	Eismann Tiefkühl-Heimservice GmbH
<b>Branche:</b>	e-Commerce / Lebensmittel-Versand
<b>Versandlösung:</b>	promio.connect
<b>Zielgruppe:</b>	eismann Bestandskunden
<b>Kampagnen-Auslöser (Trigger):</b>	Onlineshop-Bestellung auf <a href="http://www.eismann.de">www.eismann.de</a>
<b>Laufzeit:</b>	Dauerhaft, seit 10/2015 (Kontinuierliche Lifecycle-Kampagne, stetige inhaltliche Anpassung)



# Kampagnenziel

Kunden begeistern und Interaktion erhöhen



## Kundenbindung

Bestandskunden halten, Kundeninteraktion erhöhen



## Branding

Positionierung von eismann als Service-Lieferant



## Cross-Selling

Höhere Bestellquoten für weitere Produkte im eismann-Shop



## Planungssicherheit bei der Lieferung

Informationen über gewünschte Waren vor regulären Hausbesuchen



# Kampagnenidee

Individuelle Rezeptvorschläge, basierend auf den bestellten Artikeln im Shop, per E-Mail erhalten

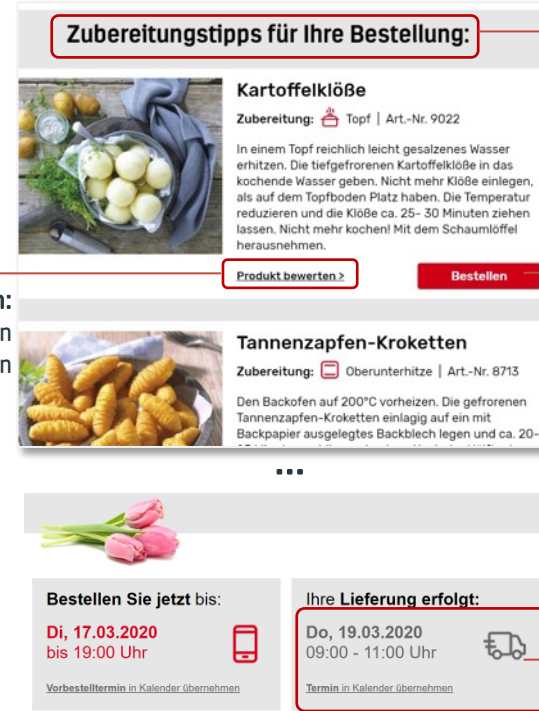


**Beziehung aufbauen:**  
Kundenindividueller  
Ansprechpartner mit Foto

**Interaktion schaffen:**  
Bewertung der bestellten  
Artikel abgeben

**Aufmerksamkeit erhöhen:**  
Persönliche Anrede des  
Kunden

**Daten-getriebene  
Individualisierung**



**Service bieten:**  
Kundenindividuelle Tipps  
und Rezeptvorschläge  
basierend auf der letzten  
Kundenbestellung

**Abverkauf erzeugen:**  
Kunden können weitere  
Artikel aus dem Rezept ihrer  
Bestellung hinzufügen

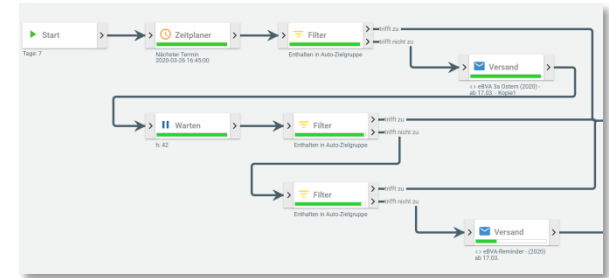
**Termintreue  
gewährleisten:**  
Terminerinnerung inkl.  
Kalendersynchronisation



# Kampagnen-Highlights

Vollautomatisierte Lifecycle Kampagne nach einmaligem Kampagnenanstoß an ca. 7.000 Kunden täglich

- ✓ Einmaliges Aufsetzen der Lifecycle Kampagne mit dem **promio.connect Workfloweditor**
- ✓ Kunde erhält innerhalb von drei Tagen nach Shop-Bestellung **individuelle** Zubereitungstipps und Rezeptvorschläge **passend zu den bestellten Artikeln** sowie individuellen Liefertermin durch Shop-Schnittstelle und promio.connect **Recommendation Engine**
- ✓ Verarbeitung von **20.000 – 40.000 Datensätzen** pro Woche
- ✓ **Vollautomatisierter Versand** der Kampagne an ca. 7.000 Kunden täglich
- ✓ **Unbegrenzte Laufzeit** konfigurierbar, hier: bis Dezember 2099



*Promio.connect Workfloweditor: Automatisierte Zielgruppenberechnung in Realtime*



# Kampagnenergebnis

Überdurchschnittliche Kampagnenergebnisse sprechen für sich



Kundenbindung



Branding



Cross-Selling



Planungssicherheit

30%

Öffnungen  
im Durchschnitt

5%

Klicks  
im Durchschnitt

+100%  
Uplift\*

(Verdopplung zu  
vergleichbaren  
Kampagnen)



Ø 9%

der Unique  
Empfänger  
bewerten Produkte  
im Shop

Ø 10%

der Unique  
Empfänger bestellen  
zusätzliche Artikel

Ø 5%

der Empfänger  
speichern der Termin  
im Kalender

\*Im Vergleich zu Standard-Transaktionsmailings des Kunden eismann, Zeitraum März 2020



# Weitere Benefits für eismann

Kontinuierliche Optimierung der ganzheitlichen Kundenkommunikation



## Ressourcenersparnis

Ersparnis von Zeit- und Arbeitsaufwand durch vollautomatisierte Contentbefüllung und Versand der Kampagnen (kein manuelles Einschreiten notwendig)



## Kontinuierliche Verbesserung der Datenbasis

Kundenindividuelles Klick- und Bestellverhalten erweitert die eismann-Datenbasis und führt zu stetig besserer Planbarkeit der gesamten Warenwirtschaft und Lieferketten



## Reduktion von Leerfahrten

Durch die Terminerinnerung werden Leerfahrten der „Eismänner“ (Nichtantreffen der Kunden bei Lieferung) vermieden.



## Kinderleichtes Kampagnenhandling

Durch einfachen Workfloweditor: Kampagnen können kinderleicht einmalig aufgesetzt werden. Eismann nutzt regelmäßig 20 ähnliche Lifecycle-Kampagnen





# Weiterführende Links

Machen Sie sich selbst ein Bild von der Kampagne

Individuelle Zubereitungstipps werden nur dem jeweiligen Kunden angezeigt.

Variationen des Mailings als Blanko:

<https://view.promio-mail.com/view/?lid=1417547&cs=481d1e8ebd7e2c08263f44264ec13932>

<https://view.promio-mail.com/view/?lid=1340109&cs=765677b4a027f623e0300861695924ea>

**Vielen Dank sagt das gesamte  
eismann & promio.net-Team!**