

**Relevance meets customized
user experience**
Automatisierte After Sales Mailing
bei THOMAS SABO



Thomas Sabo

ESTABLISHED 8th May 1984

FOUNDER Thomas Sabo

HEADQUARTER Lauf a.d. Pegnitz / Germany

EMPLOYEES 1.800

DISTRIBUTION in more than 75 Countries
worldwide

POS over 300 POS worldwide

CHANNELS Retail, Wholesale, Franchise, Inflight &
Online

Thomas Sabo

Zielsetzung



Steigerung der durchschnittlichen Kaufhäufigkeit

→ Verstärkung durch individuellen Code für versandkostenfreien Kauf



Schaffung höchstmöglicher Relevanz zum gekauften Produkt

→ Nutzung vorhandener Topseller / Recommendations auf der Website



Ausbau der Kundenbindung

Ausgangslage

- Berücksichtigung aller Käufe: Retail wie auch Onlineshop Käufe
- Bildung von **drei Kundengruppen** :



Kauf aus der
Produktserie Charm Club



Kauf aus der
Produktserie Karma Beads



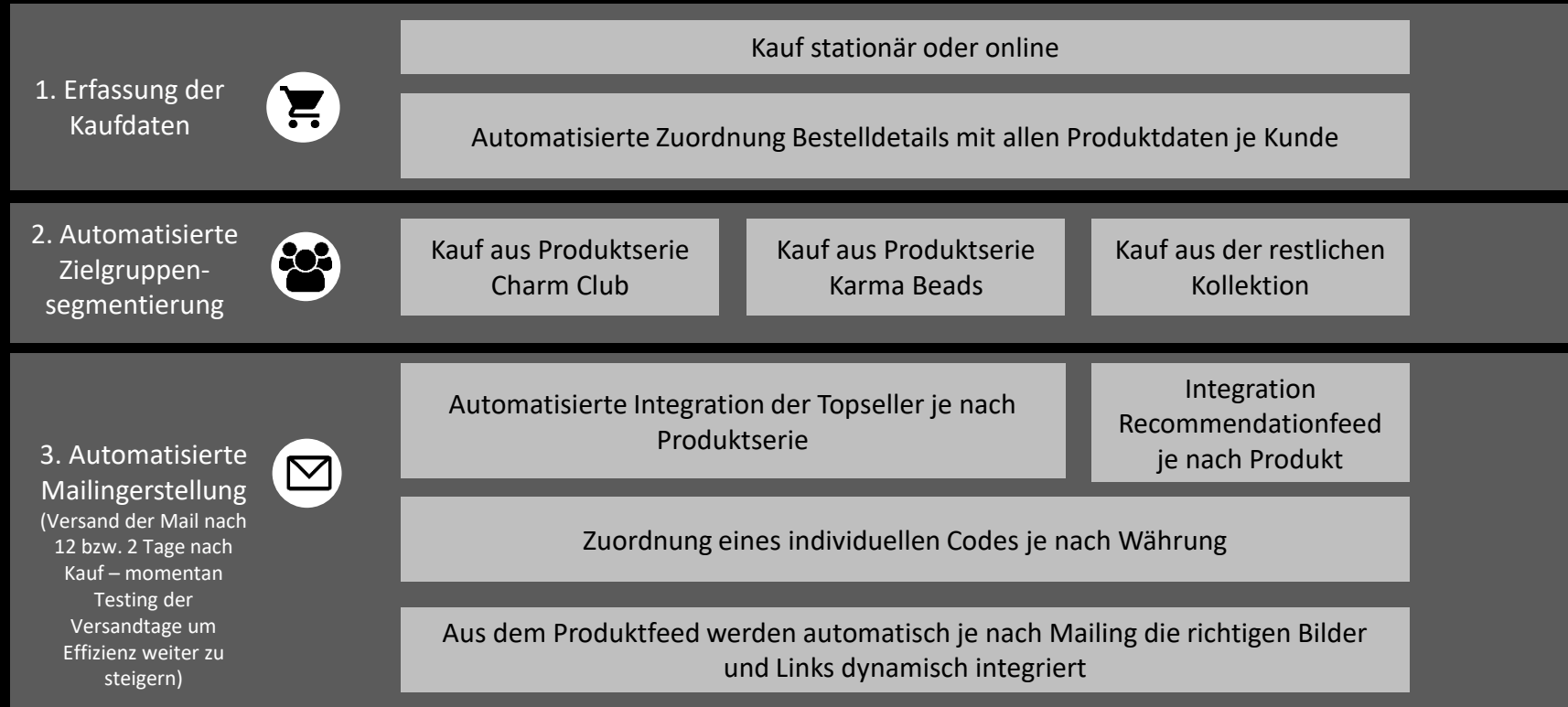
Kauf aus der
restlichen Kollektion

Mit Hilfe vorheriger Test hat sich das Topseller Mailing bei der Kundengruppe Kauf aus der Produktserie Charm Club / Karma Beads als erfolgreichstes Mailing herauskristallisiert

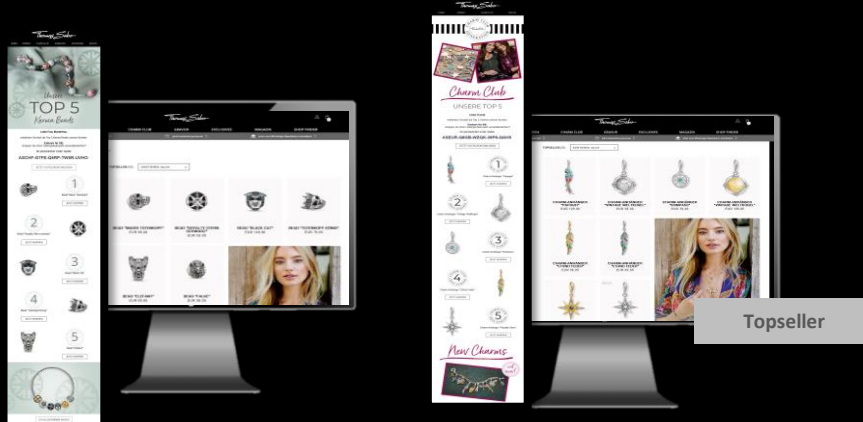
- Zuweisung eines individuellen Gutscheincodes (versandkostenfreie Bestellung) pro Kunde & Integration des Gutscheincodes am Kontakt im CRM
- Weltweiter Versand in 5 Sprachen
- Testing des Versandzeitpunktes um die Effizienz der Kampagne weiter zu steigern

Umsetzung –

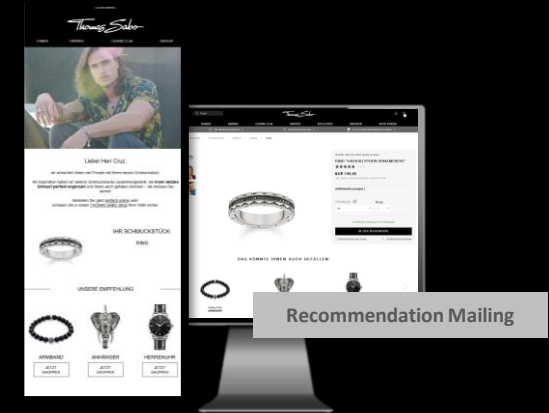
täglicher Versand einer vollautomatisierten, Zielgruppen gerichteten After Sales Mail



Beispiel Topseller & Recommendation Mailing



Topsellerprodukte im Mailing wie auch auf der Website identisch



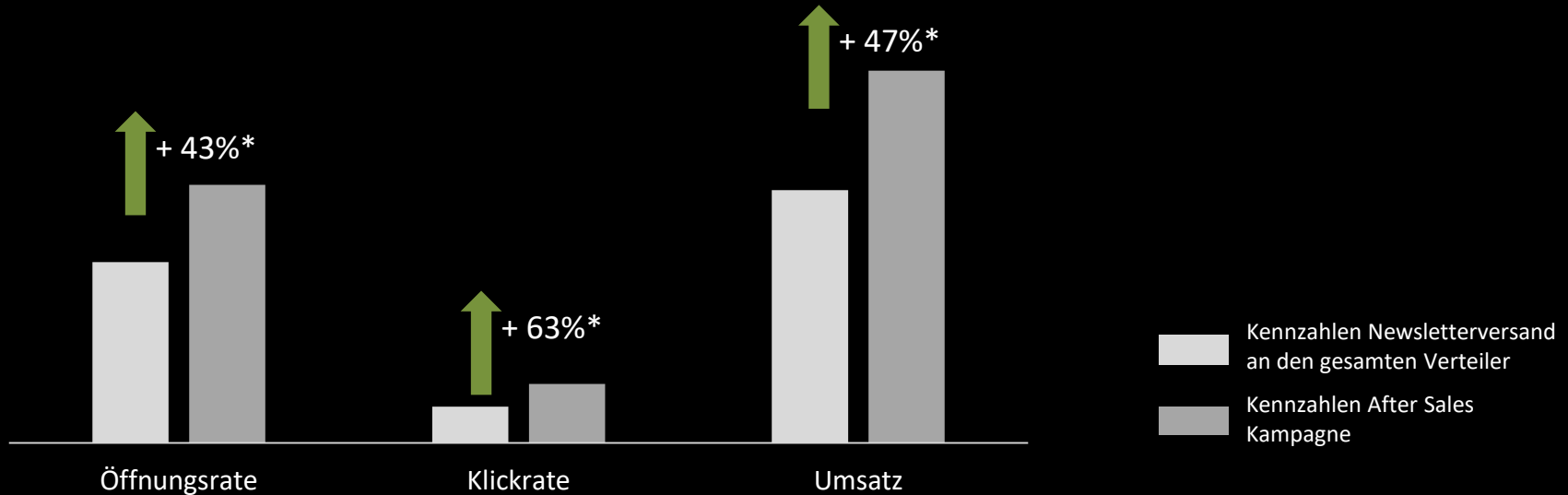
Topsellerprodukte im Mailing wie auch auf der Website identisch

- Betreff, Text, & Produktabbildung passend zum gekauften Produkt/Produktserie
- Voll automatisierte Integration des Gutscheincodes
- Voll automatisierte Integration der Recommendations / Topseller
- Täglicher Versand der Mail

Ergebnisse

Voll automatisierter Versand

- passender Empfehlungen zum gekauften Produkt
- Aussteuerung der individuellen Codes



* Im Vergleich zu einem Newsletter Versand an den gesamten Verteiler

Questions @THOMAS SABO

ELISA WELTRING

Email Marketing Manager

e.weltring@thomassabo.com



BERNHARD SCHMIDT

Head of Online Communication

& Content

b.schmidt@thomassabo.com

