

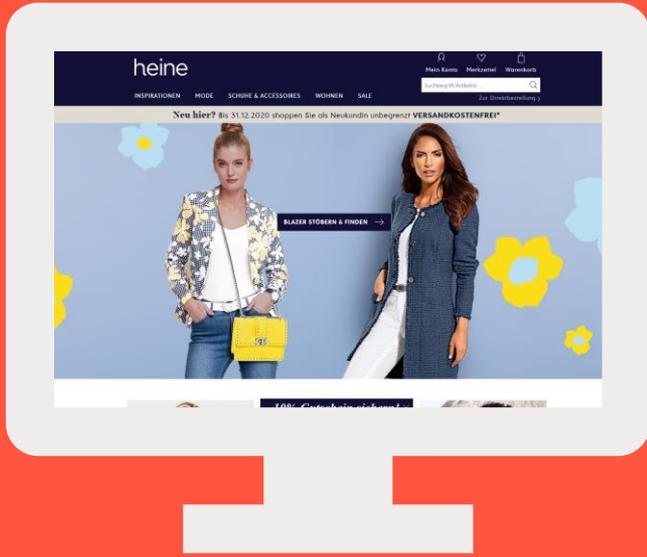


E-Mail Award 2020 Bewerbung
Kategorie Marketing Automation

Intelligentes Mail Marketing

Trigger Mails –
automatisiert,
rechtzeitig und
RELEVANT

IN DER HAUPTROLLE





Heinrich Heine GmbH
Mode
inspirierende Einrichtungsideen
neueste **Trends** & Beratung
passgenau & **anspruchsvoll**
Frau & Individualität
exzellente **Qualität** und Aktualität
Witt-Gruppe, ein Unternehmen der Otto Group

Episerver **Customer-Centric**
Digital
Experience Platform
customers
at the **center** everything you do
unique **Experiences**
Artificial Intelligence

Herausforderungen

- 'one to one' Kommunikation bei ca. 4,6 Mio. Kunden bedeutet hohe Aufwände



- Relevanz der Inhalte & Individualität



- Zeitpunkt der Kommunikation & Häufigkeit

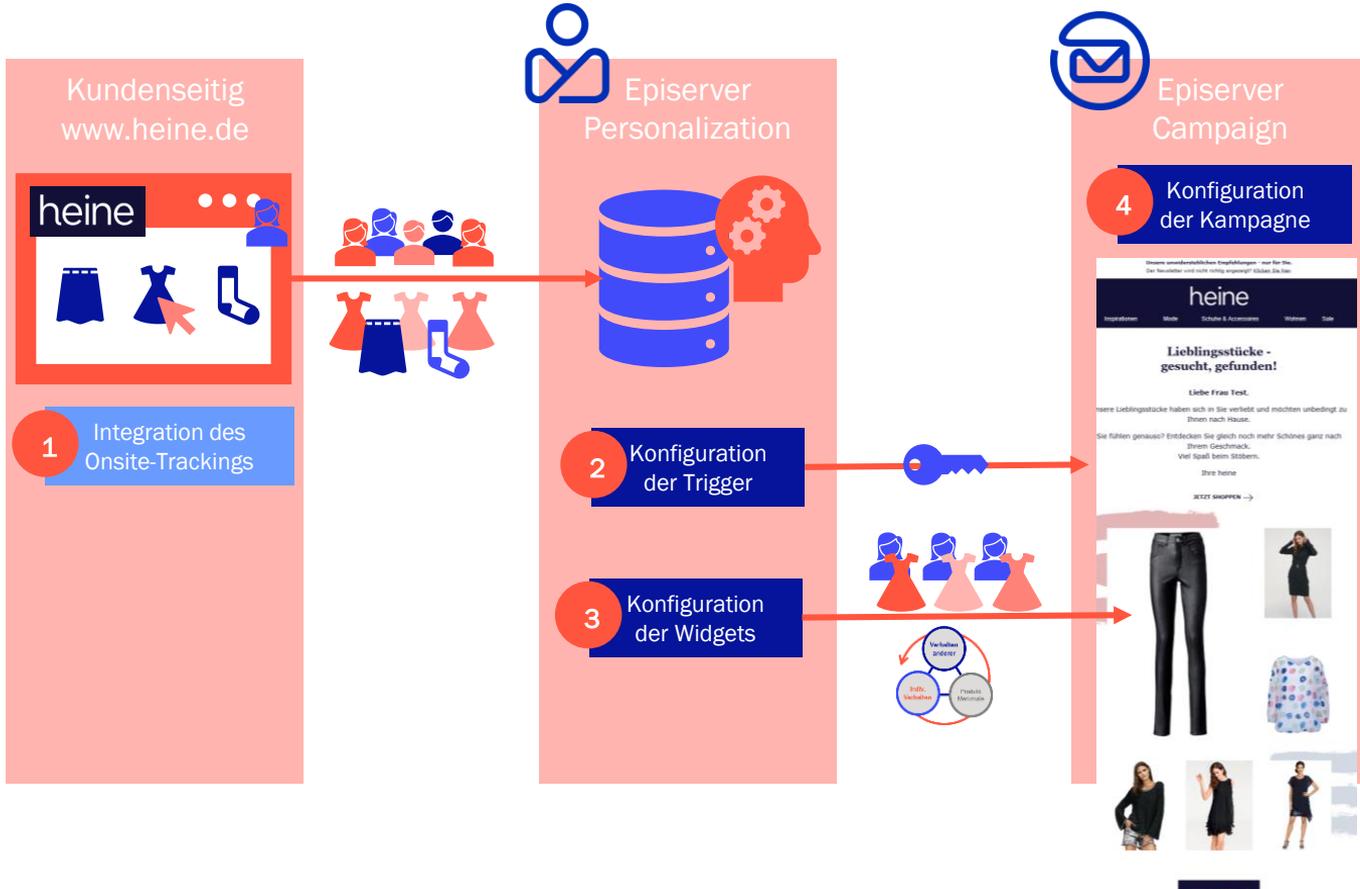


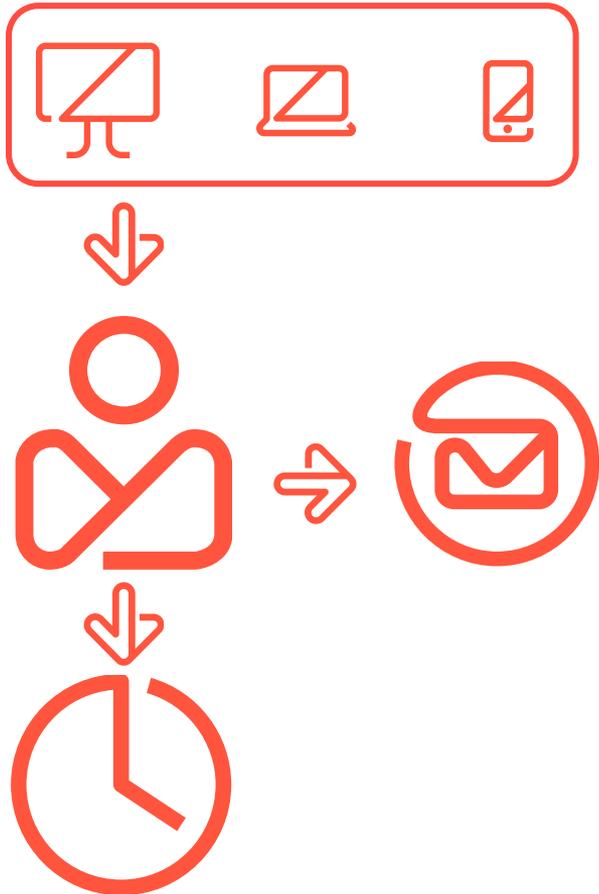
- Knappheit der Ressourcen



Episerver Campaign mit Personalization für heine

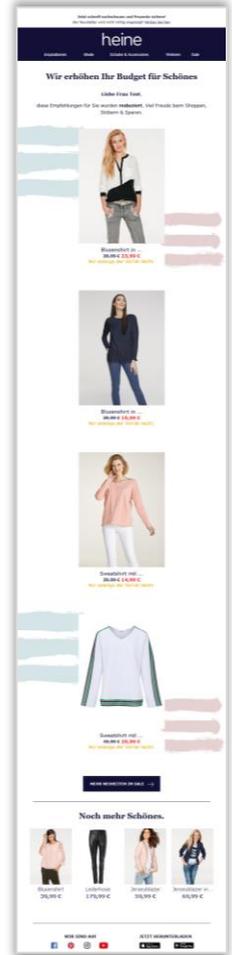
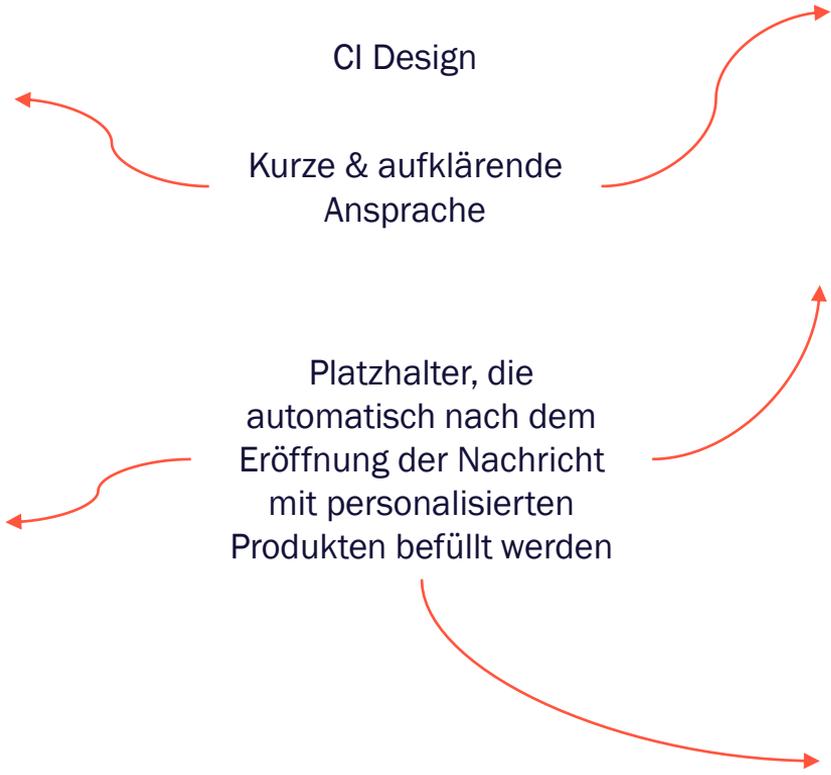
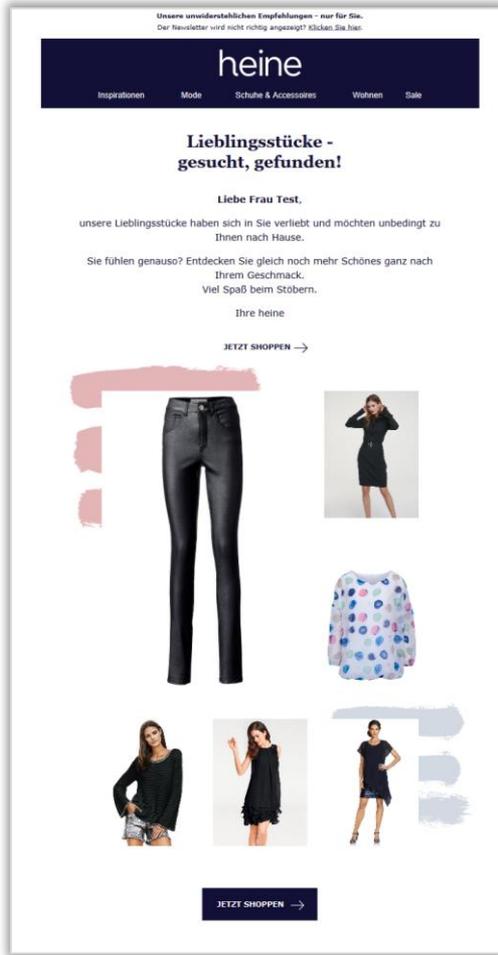
Perfektes Match





Individuelle Interessen und onsite Verhalten auf heine.de liefern Devices übergreifend Triggeransätze für automatisierte & personalisierte ‘one-to-one’ Kommunikation

Zum definierten und passenden Zeitpunkt nach dem Ereignis erhalten individuelle Besucher eine vollständig automatisierte Nachricht* mit dem für sie relevanten Content



Julia braucht neue Outfits

Case von Heine.de & epi

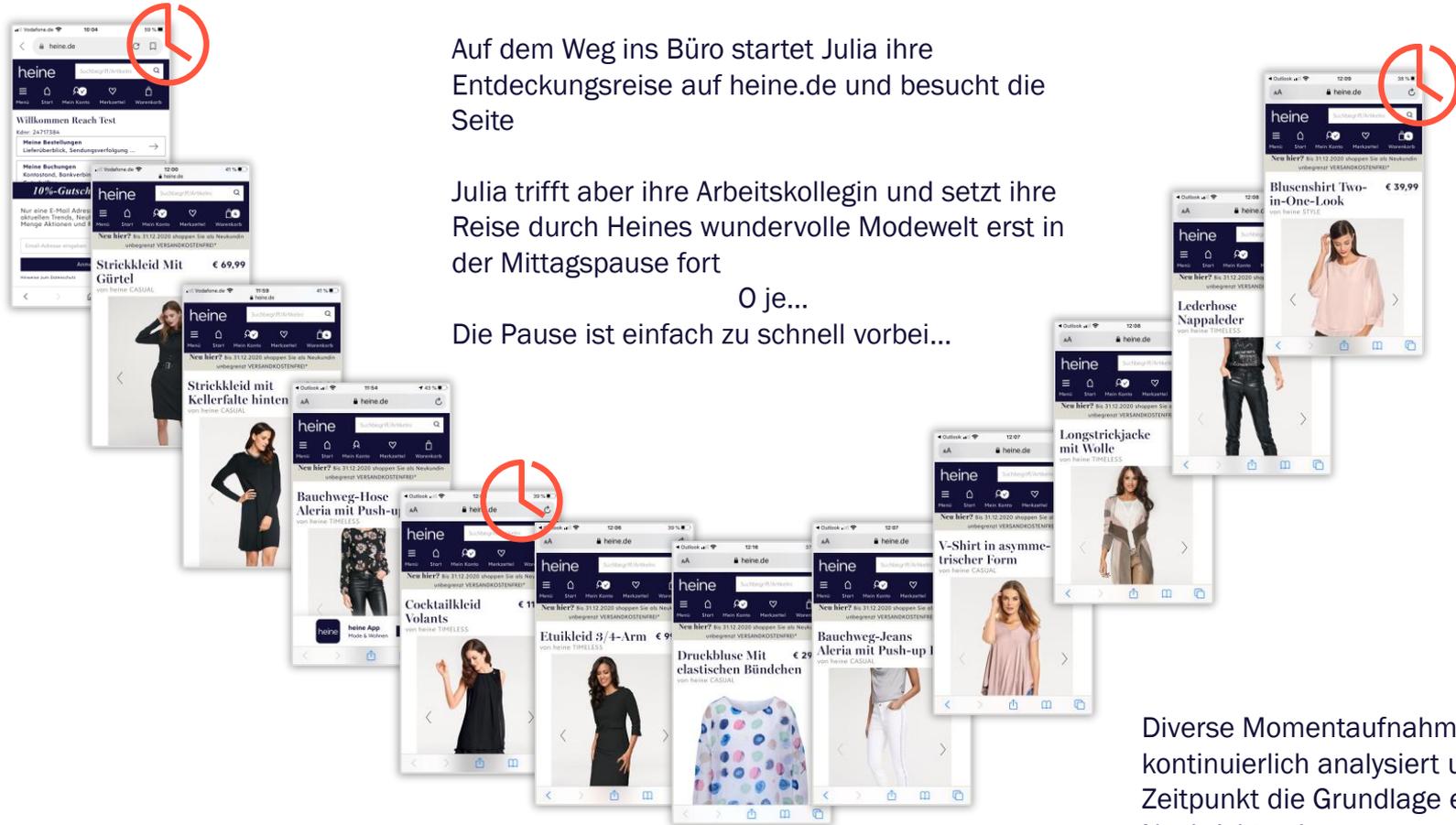
Session-Abbruch Trigger

Auf dem Weg ins Büro startet Julia ihre Entdeckungsreise auf heine.de und besucht die Seite

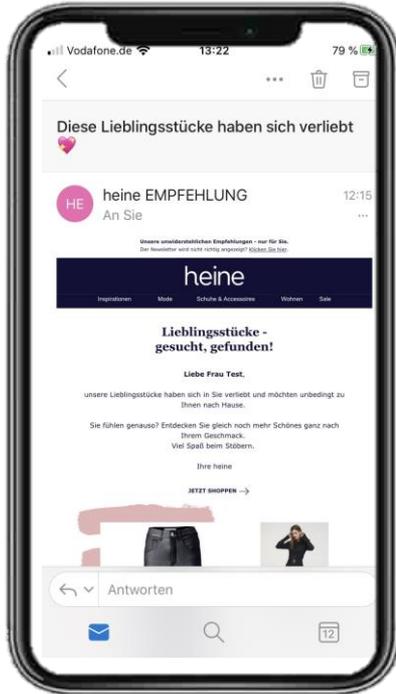
Julia trifft aber ihre Arbeitskollegin und setzt ihre Reise durch Heines wundervolle Modewelt erst in der Mittagspause fort

O je...

Die Pause ist einfach zu schnell vorbei...



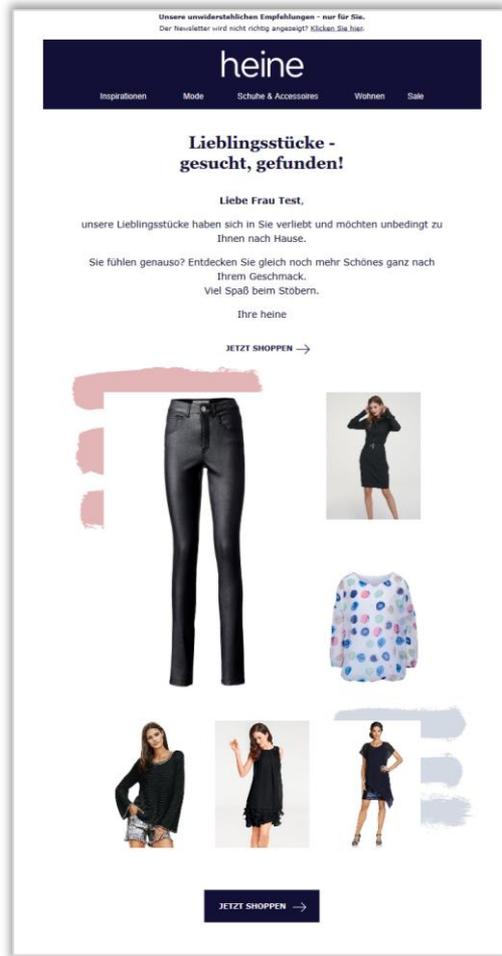
Diverse Momentaufnahmen werden kontinuierlich analysiert und zu dem richtigen Zeitpunkt die Grundlage einer individuellen Nachricht sein



Episerver Personalization Engine erfasst live die Interessen von Julia und speichert ihre abgebrochene Session

Diese Aktion triggert X Stunden später eine automatisierte & liebevolle Nachricht aus Episerver Campaign inkl. passender Produkte für Julia

https://email.heine.info/ov?mailing=3P8WYOFW-1921K6V&m2u=3T7PU0XU-3P8WYOFW-JPFWZZ&newsletter=SessionAbbruch_DE_FS20&ecmId=3P8WYOFW-1921K6V&ecmEid=3T7PU0XU-3P8WYOFW-JPFWZZ



Episerver Personalization Engine & Episerver Campaign im perfekten Zusammenspiel

KONFIGURATION

Trigger Strategie

Abgebrochene Session ohne Kaufverhalten mit mindestens X Produktansichten

Trigger Aktion

Automatisierte Nachricht mit den Produkten aus der verlassenen Session, die X Stunden nach dem Abbruch versendet wird

Trigger Inhalte

Die bereits in der letzten Session angesehenen Artikel werden dem Kunden empfohlen, ergänzt um alternative Artikel auf Basis der betrachteten Artikel



Kommunikation ohne Aufwand



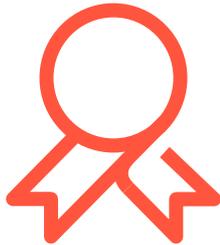
Vollständige Automatisierung



Individuelle Konfiguration der Inhalte, der Kontakthäufigkeit und des Versandzeitpunkts



Hochrelevante besucherbezogene Inhalte im eigenen CI Design



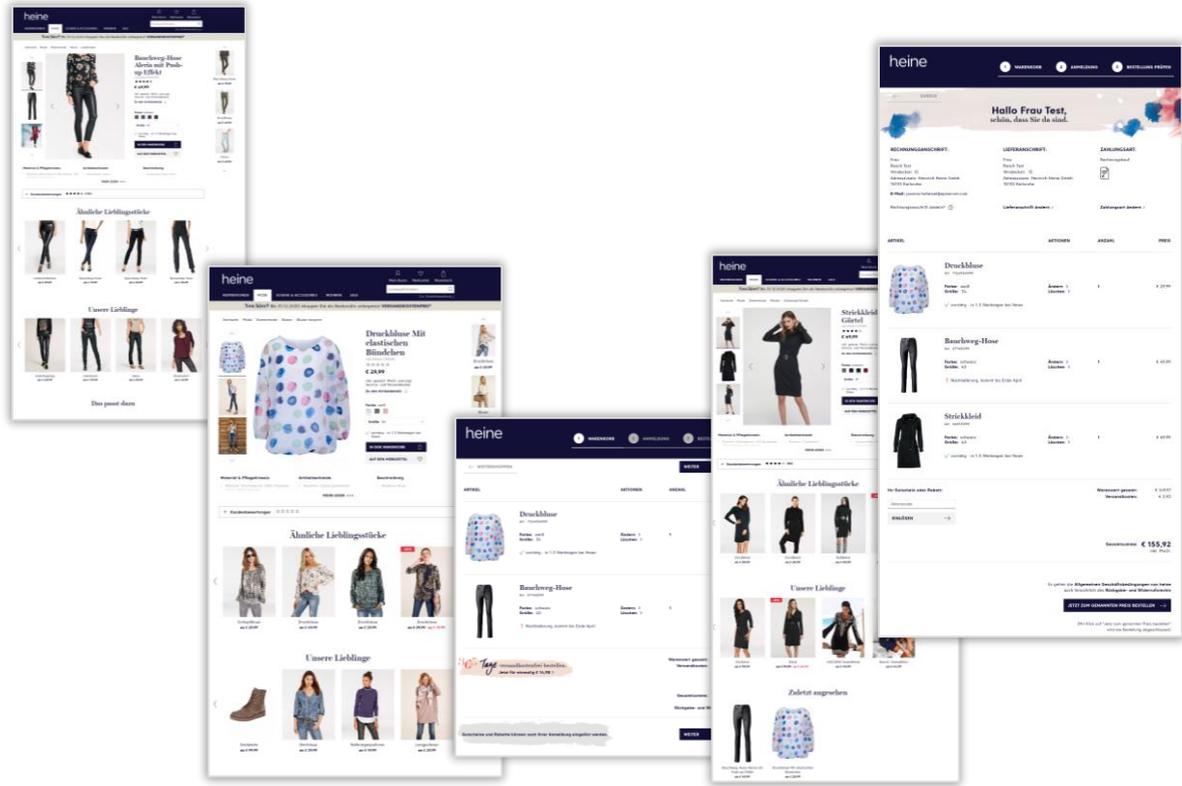
ERGEBNISSE VON 1. JULI 2019 bis 31. DEZEMBER 2019

Unique OR: **47,1 %**

CRO: **5,8 %**

Ansprache/Mail: **1,88 €**

Checkout-Abbruch Trigger



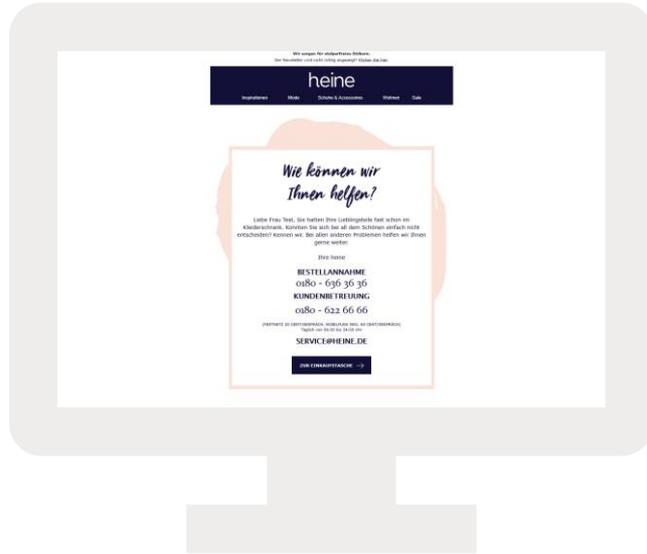
An diesem Abend öffnet Julia ihre E-Mails auf dem Laptop Zuhause und bemerkt im Postfach die Nachricht:

heine EMPFEHLUNG
Diese Lieblingsstücke haben sich verliebt

Unsere unwiderstehlichen Empfehlungen - nur für Sie.

Voller Erinnerungen an ihre Produkte klickt Julia einen Artikel an und startet einen erneuten Besuch auf heine.de. Gerade als sie bezahlen möchte, ruft ihre Tochter aus dem Kinderzimmer....





Episerver Personalization Engine erfasste erneut das Wiederkehren von Julia und ihre neue Session, die während des Checkouts abgebrochen wurde.

Diese Aktion triggert direkt aus dem Episerver Campaign X Stunden später eine Nachricht mit entsprechender **Hilfestellung** und mit passenden Produkten für Julia

https://email.heine.info/ov?mailing=3P8WYOCO-3VT2IO&m2u=3T83B10W-3P8WYOCO-NUL118B&newsletter=Bestellabbruch_DE_FS20&ecmId=3P8WYOCO-3VT2IO&ecmEid=3T83B10W-3P8WYOCO-NUL118B



Episerver Campaign & Episerver Personalization Engine im perfekten Zusammenspiel mit einer Hilfe anbietenden Nachricht

KONFIGURATION

Trigger Strategie

Abgebrochene Checkout-Session ohne Kaufverhalten

Trigger Aktion

Automatisierte Nachricht mit den Hotline-Nummern und entsprechender Hilfestellung. Die Produkte aus der Session spielen eine zweitrangige Rolle, ermöglichen jedoch schnelles Wiederkehren aufgrund der hohen Relevanz

Trigger Inhalte

In den Warenkorb bereits gelegten Artikel werden dem Kunden empfohlen, ergänzt um alternative Artikel auf Basis der betrachteten Artikel und des aktuellen Verhaltens



Kommunikation ohne Aufwand



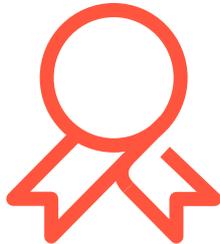
Vollständige Automatisierung



Individuelle Konfiguration der Inhalte, der Kontakthäufigkeit und des Versandzeitpunkts



Hochrelevante besucherbezogene Inhalte im eigenen CI Design



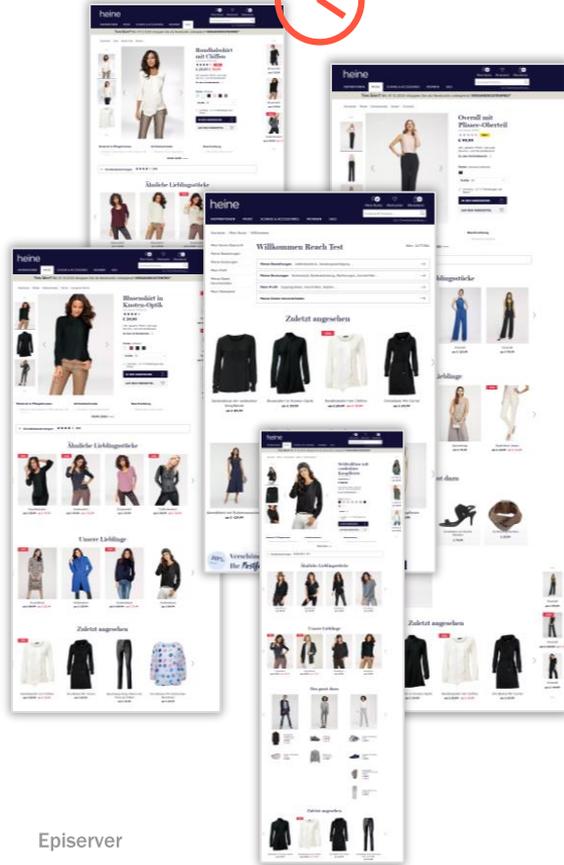
ERGEBNISSE VON 1. JULI 2019 bis 31. DEZEMBER 2019

Unique OR: **59,1 %**

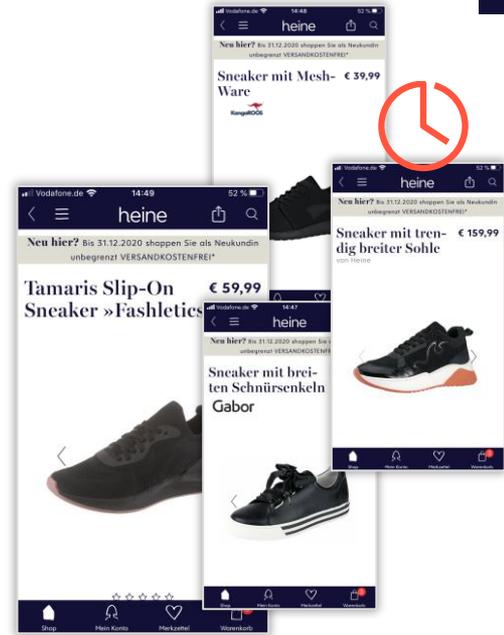
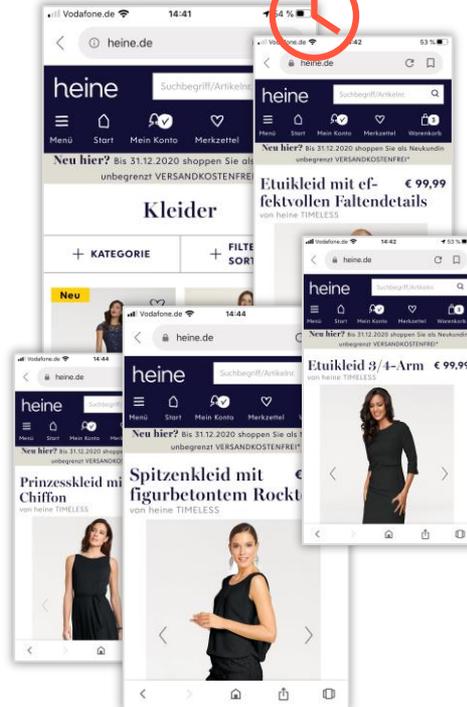
CRO: **9,9%**

Ansprache/Mail: **1,57 €**

Preisalarm Trigger



Ab und an surft Julia nach Inspirationen suchend in ihrem Lieblingsshop heine.de, mal in der U-Bahn, mal auf dem Sofa im Wohnzimmer, mal in ihrem Lieblingscafe...

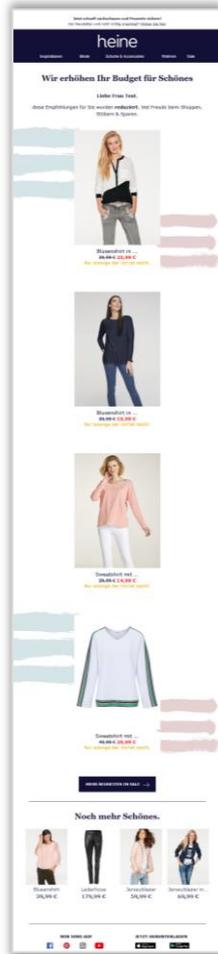




Episerver Personalization Engine erfasst diese kurzen und spontanen Besuche

Automatisch versendet Episerver Campaign eine individuelle Einladung zur Schnäppchenjagd, sobald ein Produkt, das aus dem individuellen Verhaltensmuster resultiert, reduziert ist

https://email.heine.info/ov?mailing=3P8WYOFN-16IQ13UM&m2u=3T8PTLX2-3P8WYOFN-EEUB52&newsletter=Preisalarm_DE_FS20&ecmId=3P8WYOFN-16IQ13UM&ecmEid=3T8PTLX2-3P8WYOFN-EEUB52



Episerver Campaign & Episerver Personalization Engine im perfekten Zusammenspiel mit einem Preisalarm

KONFIGURATION

Trigger Strategie
Preisalarm

Trigger Aktion
Automatisierte Nachricht mit den reduzierten Produkten aus dem individuellen onsite Verhaltensverlauf

Trigger Inhalte
Die gerade preisreduzierten Artikel aus dem onsite Verhaltensverlauf werden dem Kunden empfohlen, ergänzt um alternative Artikel on Sale



Kommunikation ohne Aufwand



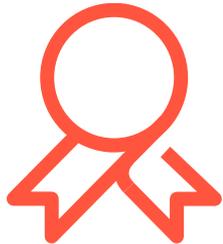
Vollständige Automatisierung



Individuelle Konfiguration der Inhalte, der Kontakthäufigkeit und des Versandzeitpunkts



Hochrelevante besucherbezogene Inhalte im eigenen CI Design



ERGEBNISSE VON 1. JULI 2019 bis 31. DEZEMBER 2019

Unique OR: **46,8 %**

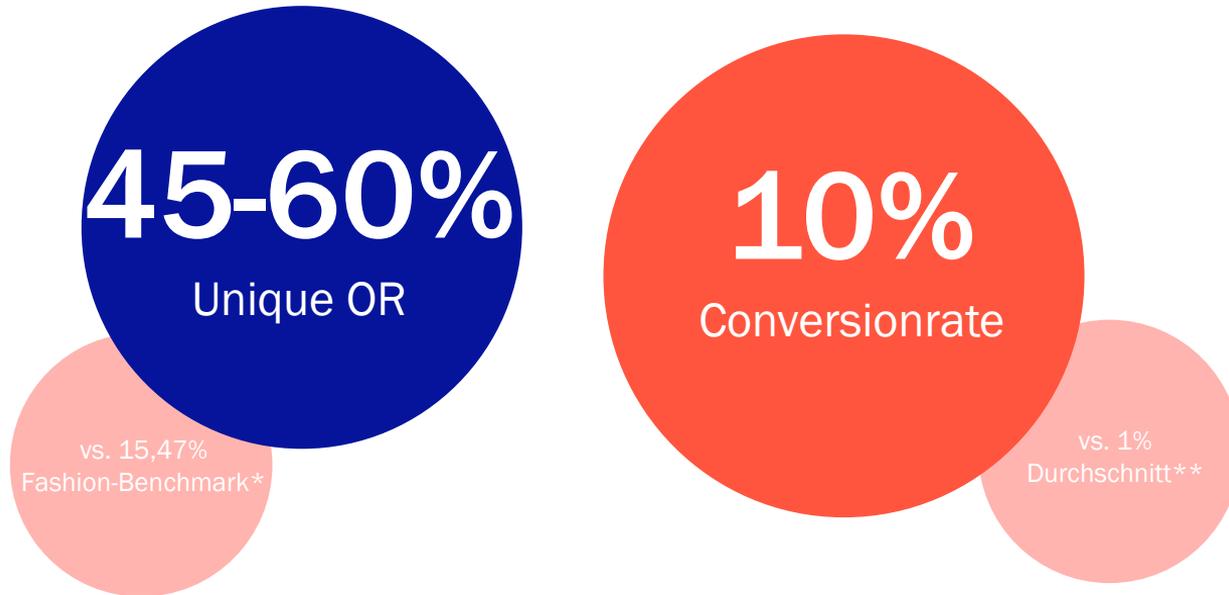
CRO: **4,1%**

Ansprache/Mail: **1,38 €**

Fazit



Mehr Umsatz durch gezielte & automatisierte Trigger-Kommunikation



Heinrich Heine GmbH beauftragte **Episerver** Ende 2018 mit einer klaren Aufgabe, ihre Mail Marketing Aktivitäten basierend auf dem Besucherverhalten **zu automatisieren und zu individualisieren**.

Die vorgeschlagenen Maßnahmen mussten **nachhaltig** und **mit geringem Aufwand**, jedoch **hoher Effektivität** umgesetzt werden.

Episerver kam sofort nach einer schnellen & reibungslosen Integration zum Einsatz.

Es wurden **hochperformende** Kampagnen via Episerver Campaign inkl. Episerver Personalization aufgebaut:

- Session-Abbruch Trigger
- Checkout-Abbruch Trigger
- Preisalarm Trigger

Des Weiteren folgten neue Projekte, um die gesamte Mail Marketing Kommunikation von Heinrich Heine zu personalisieren.

Heute wird fast jede versendete Marketing Kampagne mit KI-basierten Inhalten erfolgreich bereichert, um die **Konversion** als auch daraus resultierende **Umsätze zu steigern**. Alle personalisierten Inhalte in der Marketing Kommunikation erwirtschafteten **ca. 5% des Gesamtumsatzes** in dem betrachteten Zeitraum.

