



Wie Expert sein Digital-Marketing für mehr als 400 Filialen mit Mapp Cloud organisiert

Expert International ist eine der weltweit bedeutendsten Einzelhandelsketten für Unterhaltungselektronik. Die Gruppe ist in 21 Ländern vertreten und zählt in vielen Märkten zu den Marktführern im Handel mit Unterhaltungselektronik und Elektrohaushaltsgeräten – darunter in vielen europäischen Ländern. Für ein ganzheitliches Digital-Marketing hat sich Expert in Italien bereits im Jahr 2016 für Mapp Cloud als zentrale Marketing-Plattform entschieden.

DIE HERAUSFORDERUNGEN:



Expert suchte nach einer Plattform, um sein digitales Marketing für die mehr als 400 italienische Filialen zentral zu managen.



Jeder Store Manager sollte in die Lage versetzt werden, auf Basis der vorliegenden CRM-Daten zu segmentieren und individuelle Informationen per E-Mail und SMS bzw. als Transaktionsnachricht zu versenden.



Expert wollte seine gesamte Social Media-Kommunikation bündeln und zentral ausrichten.

DIE LÖSUNG:

1



TECHNOLOGY INTEGRATION:

Maßgeblich für die Mapp Cloud waren die Möglichkeiten im Bereich Cross-Channel-Marketing. Expert konnte damit ohne größeren Aufwand sein bestehendes MarTech-Stack sowie unterschiedliche Datenquellen integrieren. Der E-Mail-Versand mit Mapp Engage basiert auf via API in Echtzeit zur Verfügung gestellten Nutzerinformationen, um eventgesteuert Nachrichten zu versenden. Neue und aktualisierte Kundenprofile sowie die gesamte Kaufhistorie werden täglich über Nacht in Mapp Engage importiert.

2



GRUPPENVERWALTUNG:



Zugleich profitierte Expert von der großen Flexibilität bei der Rechteverwaltung. Als pyramidenförmig strukturierte Organisation wurden die Rechte zwischen der Hauptgeschäftsstelle („Supergroup“), 12 Untergruppen sowie den mehr als 400 Expert Filialen differenziert. Hierbei wurde sichergestellt, dass die lokalen Store Manager ihre Kunden und Interessenten maßgeschneidert informieren können.

Die Supergroup verfügt hingegen über übergeordnete Rechte – und kann auch auf die übrigen Gruppen einwirken. So kann die Supergroup etwa eine zentrale Kampagne für die mehr als 400 Filialen vorbereiten und versenden, ohne dass für die lokalen Store Manager ein Arbeitsaufwand entsteht.

3

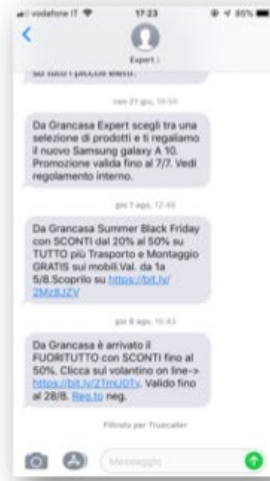


CROSS-CHANNEL-MARKETING:

Mit der Mapp Cloud hat Expert die komplette Kontrolle über alle Cross-Channel-Marketing-Maßnahmen (E-Mail, Mobile, Social Media). Expert nutzt die Mapp Cloud für automatisierte Nachrichten, Warenkorbabbrecher-Kampagnen und Transaktionsnachrichten per E-Mail und SMS. Zugleich werden alle Social Media-Aktivitäten zentral gemanagt, indem von der Hauptgeschäftsstelle aus alle 400 Facebook-Profile gebündelt und zentral bedient werden, um Kunden und Interessenten gezielt in die jeweilige Filiale zu pilotieren.



**E-MAIL-KAMPAGNEN UND
TRANSAKTIONSMAILS**



**SMS-KAMPAGNEN UND
TRANSAKTIONSNACHRICHTEN**



PUSH-NACHRICHTEN

DIE ERGEBNISSE:

- ➔ Mapp Cloud hat Expert dabei unterstützt, interne Datensilos aufzulösen und neue Wege zum Kunden zu etablieren
- ➔ Expert hat nun die vollständige Kontrolle über das gesamte digitale Marketing – vom E-Mail-Kanal über Mobilgeräte bis hin zu Social Media
- ➔ Manuell erstellte E-Mail-Kampagnen wurden durch eine kanalübergreifende, zeitlich- und event-gesteuerte Marketing Automation („Whiteboard“) via Mapp Engage ersetzt
- ➔ Die Social Media-Kommunikation wurde vereinheitlicht, so dass die Hauptgeschäftsstelle Inhalte unter Berücksichtigung der Markenidentität für mehr Customer Engagement und Umsatz bestätigen und veröffentlichen kann

ECKDATEN:

400+

Filialen setzen auf Mapp Cloud

10% > 47%

höhere E-Mail-Öffnungsraten nach dem Start einer Willkommensmail

20%+

E-Mail-Öffnungsraten und 25 % Klickraten bei Geburtstagsmails