



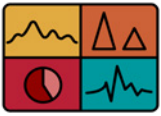
WIE DER SPIELWARENHÄNDLER THE ENTERTAINER TRAFFIC, CONVERSIONS, UND UMSATZ MIT DER MAPP CLOUD SIGNIFIKANT STEIGERN KONNTE

Mit mehr als 170 Filialen ist The Entertainer der größte unabhängige Spielwarenhändler Großbritanniens. Das 1981 gegründete Unternehmen ist Teil einer Markenfamilie, zu der auch der Einzelhändler Early Learning Centre (ELC) gehört.



DIE HERAUSFORDERUNGEN

The Entertainer und ELC wollten ihre Kundenkommunikation modernisieren. Hierzu benötigten sie eine einfach skalierbare SaaS-Plattform, die eine kritische Masse an Kunden-Interaktionen handhaben konnte. Aufgrund von COVID-19 und des enormen Anstiegs von Online-Verkäufen sollte die Technologie-Plattform auf eine hochgradig personalisierte Kundenkommunikation ausgelegt sein. Die Technologie sollte nicht nur in der Lage sein, Kundendaten einfach und individuell zu erfassen und zu verarbeiten, sondern sollte auch helfen, diese zu visualisieren und belastbare Insights bereitzustellen, um die eigenen Daten anzureichern und im passenden Kanal maßgeschneidertes Marketing zu betreiben.



DIE LÖSUNG

The Entertainer und ELC implementierten hierfür die digitale Marketing-Plattform Mapp Cloud, einschließlich der Kernkomponenten Mapp Engage, Mapp Acquire und Mapp Intelligence. Die Entscheidung zur Implementierung der gesamten Plattform sowie zur Integration in die E-Commerce-Plattform von Hybris haben die Möglichkeiten von The Entertainer und ELC auf eine komplett neue strategische Basis gestellt. Um die Customer Experience zu verbessern und auszubauen, wurde die Mapp Cloud und seine Komponenten für die Bereiche Customer Service, Marketing, E-Commerce, Merchandising und Optimierung ausgerollt.

Eine zentrale Maßnahme dieser Strategie war die Bündelung aller Service-Nachrichten der eigenen Website, einschließlich Bestellbestätigungen, Click-and-Collect- und Back-in-Stock-Mails sowie aller per E-Mail und SMS gesendeten Marketing-Nachrichten. Die auf der skalierbaren Mapp-Infrastruktur basierende Echtzeit-Umgebung ermöglichte es dem Marketing-Team, Service-Nachrichten einfach und effektiv zu steuern und bei jedem Versand ein gezieltes Up- und Cross-Selling bzw. eine passgenaue Neukundenansprache durch personalisierte Maßnahmen zu betreiben.



DIE ERGEBNISSE

Da alle Daten in der Mapp Cloud gebündelt wurden, ist The Entertainer und ELC nun in der Lage, die eigenen First-Party-Daten zielgenau zu nutzen und die Customer Experience in allen digitalen Kanälen zu optimieren. Dank feingranularer Zielgruppensegmentierungen, die auf dem Online-Verhalten und den daraus gewonnenen Insights basieren, konnte zudem die Effizienz beim Einkauf externer Anzeigen sowie für das Retargeting deutlich gesteigert werden.

Die Kampagnen von The Entertainer und ELC zeichnen sich durch einen hohen Automatisierungsgrad aus. Zugleich war die Identifizierung passender Zielgruppen für die eigenen Marken und Produktkategorien noch nie so einfach. Die Kombination aus Kaufhistorie, Echtzeit-Surfverhalten, Kanal-Aktivitäten und Predictive Analytics, ermöglicht extrem präzise Segmentierungen. Der Spielwarenhändler profitiert dadurch von besonders umsatzstarken Kampagnen.

SEIT DER IMPLEMENTIERUNG DER MAPP CLOUD KONNTE THE ENTERTAINER UND ELC HERAUSRAGENDE ERGEBNISSE ERZIELEN:

- **DREISTELLIGE PROZENTUALE** Zuwachsraten im Jahresverlauf bei den im E-Mail-Kanal angestoßenen Umsätzen
- **Über 300 Mio.** Impressions durch dynamische Personalisierung im E-Mail- und Online-Kanal in den vier zurückliegenden Monaten
- **Mehr als 430.000** Unique Customers, die in den vergangenen drei Monaten zu Käufern wurden
- **150 Mio.** Seitenaufrufe auf der Website
- **600 Mio.** Datenmanagement-Events pro Monat

“ Mapp ist ein enorm wichtiger Bestandteil unserer digitalen Marketing-Maßnahmen. Unsere Kommunikationsstrategien entwickeln wir ständig weiter. Für unsere positive Geschäftsentwicklung ist deshalb die Mapp Cloud sowie die strategische Unterstützung durch das Account-Management- und Customer-Success-Teams von Mapp unerlässlich.

Wir haben zahlreiche erfolgreiche Kampagnen gestartet – Mapp ermöglicht uns hierbei noch stärker auf unsere Kunden einzugehen. Die Mapp Cloud ist ein zentraler Baustein bei unseren Bemühungen, unsere E-Mail- und CRM-Strategie voranzutreiben und Maßnahmen zu entwickeln, um unsere digitale Performance kanalübergreifend zu verbessern. ”

ROB WOOD, Head of Online, The Entertainer & ELC