



Eine Erfolgsgeschichte von Anfang an.

In [Lieblingstasche.de](https://www.lieblingstasche.de)
steckt ProCampaign®

Mit ProCampaign® zum Liebling der Taschen-Shopper

Der Kunde

Bei Lieblingstasche.de gibt es die schönsten Taschen im Netz – von bekannten Labels bis zu echten Geheimtipps – individuell ausgesucht und vermarktet.

Die Herausforderung

Emotionale Aufladung und individuelle Begleitung der Customer Journey.

Die Lösung

Personalisierte Kampagnenplanung mit individuellen, dabei jedoch automatisierten Workflows.

Das Ergebnis

Eine nachhaltige Optimierung des Einkaufserlebnisses führte zu einer Absatzsteigerung von > 30 %.



Konnten wir Sie von ProCampaign® überzeugen?

Dann rufen Sie uns an. Wir freuen uns auf ein erstes Gespräch mit Ihnen.

Sie erreichen uns telefonisch +49 421 333 88-88

Oder senden Sie uns eine E-Mail sales@procampaign.com

Lieblingstasche.de

Lieblingstasche.de, der Onlineshop für schöne Taschen im Internet, setzt im digitalen Marketing auf den sicheren Customer Engagement Hub ProCampaign®. Mit der CRM-Komplettlösung definierte der Onlineshop individuelle, aber automatisierte Workflows, die eine personalisierte Kampagnenplanung, eine emotionale Customer Journey und ein Customer-Relationship-Management ermöglichen. In nur wenigen Monaten konnte Lieblingstasche.de ihren Umsatz um über 30 Prozent steigern. Die Conversion Rate wurde im CRM-Bereich um 20 Prozent erhöht.

30 Prozent Umsatzsteigerung dank individueller und emotionalisierter Kundenansprache durch ProCampaign®

Taschen veredeln jeden Auftritt. Daher besitzt die stilbewusste Frau gleich mehrere davon, nur wenige schaffen es jedoch zur Lieblingstasche. Eine Erfahrung, die auch Simone Wiechert, Gründerin und Betreiberin von Lieblingstasche.de, machte. Nachdem sie sich von ihrer Lieblingstasche verabschieden musste, begab sie sich online auf die Suche nach einer neuen – ohne Erfolg. Lieblos, austauschbar und servicearm erschienen ihr die Onlineshop-Angebote.

So schuf sie kurzerhand einen eigenen kundennahen und die Sinne ansprechenden Taschen-Shop – Lieblingstasche.de. Der Shop steht für Klasse statt Masse und ein sicheres Einkaufserlebnis. Mittlerweile sprechen über 10.000 „sehr gute“ Bewertungen und Shop-Zertifizierungen von Google sowie Trusted Shops für Simone Wiecherts Idee.

Emotionale Kundenansprache im Marketingmix

Gute Ideen benötigen intelligente und kundensensitive IT- und Marketing-Lösungen, um im Internet den Kampf gegen Onlineshop-Giganten aufnehmen zu können. Ein klares Differenzierungsmerkmal: Emotionalität beim individuellen Einkaufserlebnis und persönlicher Service.

Lieblingstasche.de wollte vor allem ihre Kundenansprache emotionalisieren. Die Shopbetreiber waren auf der Suche nach einem CRM-System, das ihren sehr eigenen Ansprüchen genüge. „Anfangs setzten wir auf ein rudimentäres E-Mail-Marketing. Das war zu wenig, um Taschenliebhaber von Besuchern zu Käufern zu machen.

Wir wollten eine Komplettlösung implementieren, die die Customer Journey möglichst umfassend emotional begleitet – inklusive Analysen und individueller Kundenansprache“, erklärt Sven Wiechert, Geschäftsführer von Lieblingstasche.de. Zusätzlich waren Usability, Übersichtlichkeit und Datenschutz wichtig.

Ein System für die Begleitung der Customer Journey

In ProCampaign® haben sie ihre Wunsch-CRM-Lösung gefunden. Die Software-as-a-Service integriert Customer Lifecycle Management, CRM, Digital Marketing und E-Commerce. Dabei zentralisiert ProCampaign® alle Kundenprofile und reichert sie mit jeder Interaktion an. Führende globale Marken managen mit ProCampaign® bereits über 50 Millionen Konsumentenprofile in mehr als 80 Ländern. Von der Analyse der Kundendaten über den Workflow-Manager bis zum erfolgreichen Messaging und Reporting bietet ProCampaign® eine integrierte Lösung mit zentraler Datenbank für die Profile – und das bei herausragenden Standards bei Datensicherheit und Datenschutz.

Individuelle und automatisierte Customer Journeys

Der Vorteil bei ProCampaign®: Die Lösung ist schnell implementiert und einsatzbereit – intuitiv bedienbar benötigt sie wenig Einarbeitungszeit. Durch die automatisierte, aber zugleich stark personalisierte Kundenansprache mit ProCampaign® konnte Lieblingstasche.de im digitalen Marketing und Kundenservice ihre Aktivitäten individueller und effizienter aussteuern. Die Schnittstellenanbindung zum Oxid-Shopsystem funktionierte reibungslos und eine zuvor separat eingesetzte Lösung für Triggered Mails konnte komplett eingespart werden. Die Zusammenführung der Systeme senkte den Aufwand der Datenverwaltung erheblich.

„Das Wissen um die Bedürfnisse und Wünsche von Kunden ist die Währung im Digitalen Marketing und Customer Relationship Management. Bei Lieblingstasche.de sind wir dafür besonders sensibel. ProCampaign® lässt sich intuitiv bedienen und eröffnet uns alle Möglichkeiten bei der Optimierung unseres E-Commerce wie Next Best Offers durch integrierte Business Intelligence. Mittlerweile haben wir über ProCampaign® mehr als 20 automatisierte und verhaltensbasierte Workflows definiert, mit denen wir unsere Kunden individuell ansteuern. So begleiten wir sie während des kompletten Einkaufserlebnisses passgenau“, freut sich Sven Wiechert.

Lieblingstasche.de versendet beispielsweise regelmäßig personalisierte, dabei über die Workflows automatisierte E-Newsletter an seine Klientel. Die persönliche Ansprache ist ein wichtiges Erfolgskriterium für das Unternehmen und setzt sich auch in anderen, mit ProCampaign® realisierten CRM- und Marketing-Maßnahmen fort. Etwa beim Versenden von individuellen Gutscheincodes anlässlich des Geburtstags.

Der Erfolg: 30 Prozent Umsatzsteigerung

Die Verknüpfung des Kundenprofils mit personalisierten Marketing-Interaktionen machte sich bereits nach kurzer Zeit bemerkbar: Die Kunden scheinen die individuelle und emotionale Ansprache zu schätzen; der Umsatz stieg, die Kundenzufriedenheit auch. Lieblingstasche.de konnte letztlich ihren Umsatz mit ProCampaign® um 30 Prozent steigern und die Conversion Rate noch einmal deutlich erhöhen. Personalisierte Marketing-Aktionen und ihre Auswertungen benötigen nur noch minimalen Aufwand.

Mit ProCampaign®, dem sicheren Customer Engagement Hub, steuern Sie alle CRM- und Marketingaktivitäten aus einem System heraus. Dabei zentralisiert ProCampaign® alle Kundenprofile und reichert sie mit jeder Interaktion an. Mehr Information über die Vorteile von ProCampaign® erhalten Sie unter:

