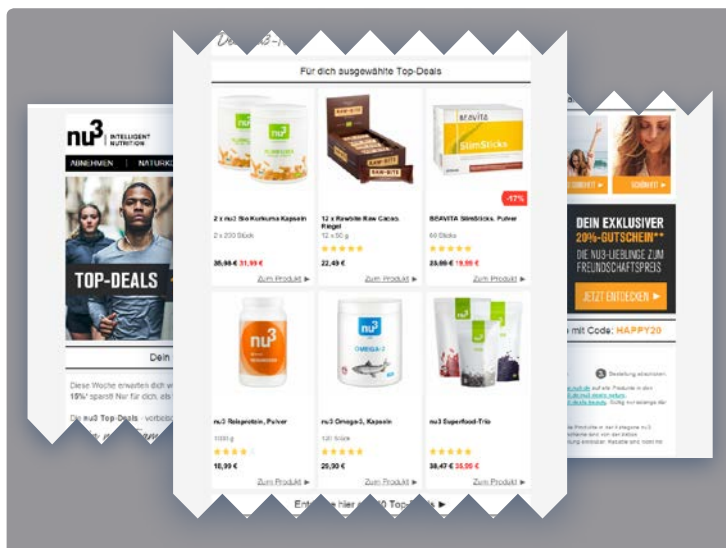


Personalisierte Newsletter: Das Erfolgsrezept für den Nährstoffexperten nu3



Die nu3 GmbH ist innerhalb weniger Jahre vom Start-up zu Europas führendem Anbieter für intelligente Ernährung gewachsen. Das in Berlin ansässige Unternehmen bietet seinen Kunden innovative Produkte aus den Bereichen Abnehmen, Naturkost, Sport, Gesundheit und Schönheit. Das ständig wachsende Sortiment des Nährstoffexperten umfasst derzeit rund 6.500 Artikel. Die Produkte werden über den Onlineshop in mehr als 20 Länder weltweit verkauft. nu3 nutzt E-Mail-Marketing, um seine Kunden über die neuesten Angebote und Aktionen zu informieren. Dabei setzt das Unternehmen die prudsys Realtime Decisioning Engine (kurz: prudsys RDE) ein. Mit Hilfe des Moduls prudsys RDE|Newsletter erhalten die Empfänger der elektronischen Mailings personalisierte Produktempfehlungen von höchster individueller Relevanz in Echtzeit.



Das Ziel

E-Mail-Marketing ist ein zentrales Instrument der Kommunikationspolitik von nu3. Mit Hilfe regelmäßiger Newsletter sowie anlassbezogener E-Mailings erhalten die Kunden exklusive Gutscheine, Rabatte, Experten-Tipps und individuelle Produktinformationen. Bisher ordnete nu3 die Empfänger für diesen Zweck den Produktbereichen statisch zu

Auf einen Blick

Ziel

- Individuelle, relevante Inhalte für jeden Empfänger
- Ablösung der aufwendigen Segmentierung
- Steigerung von Klickrate und Umsatz aus Empfehlungen

Lösung

- Automatisierte Auslieferung von Produktempfehlungen in allen Newslettern
- Echtzeit-Analyse der Nutzerinteressen sowie Einbezug historischer Daten zur Empfehlungsberechnung
- Schnelle Implementierung der Software

Ergebnis

- 1:1-Personalisierung von höchster individueller Relevanz
- Umsetzung einer konsequenten Kundenorientierung
- Klickrate im Newsletter im mittleren zweistelligen Bereich gesteigert
- Umsatz aus Empfehlungen im Newsletter verbessert

und erstellte zahlreiche Mailings mit unterschiedlichen Themenschwerpunkten. Diese klassische Segmentierung erforderte einen enormen Zeitaufwand für die CRM-Verantwortlichen. Gleichzeitig war es auf diese Weise kaum möglich, die aktuellen Interessen der Kunden realistisch abzubilden. Um die Relevanz der Angebote für jeden einzelnen Empfänger zu optimieren, sollte eine Personalisierungslösung eingesetzt werden. Ziel war neben einer Steigerung von Klickrate und Umsatz aus Empfehlungen die Ablösung der mühsamen, zeitintensiven Segmentierung. Dadurch wollte man zugleich die Basis für eine schnelle internationale Ausweitung der Kommunikationsaktivitäten von nu3 schaffen.

Die Lösung

2015 entschied sich nu3 für den Einsatz der prudsys RDE. Das auf Echtzeitanalyse basierende System zählt zu den weltweit erfolgreichsten Personalisierungslösungen. Das Newsletter-Modul generiert erst beim Öffnen einer E-Mail automatisch für jeden einzelnen Empfänger individuelle Inhalte. Dies garantiert höchste Aktualität in Bezug auf Lagerbestand und Kundenbedürfnisse. Grundlage bildet das individuelle Surf- und Kaufverhalten der Kunden im Onlineshop sowie die Warenkorbhistorie. Die prudsys RDE lernt außerdem aus der Response sowie dem Klickverhalten des Empfängers im Newsletter und optimiert damit die Qualität der eigenen Empfehlungen.

Der Aufwand für den Anwender ist dabei gering. Die Wahl des E-Mail-Marketing Providers spielt keine Rolle. Es muss lediglich ein Platzhalter in das HTML-Template des Mailings integriert werden, der mehrere Links auf die prudsys RDE enthält. Diese führt dann die Berechnung der passenden Inhalte sowie die Prüfung der Artikel auf Verfügbarkeit vollautomatisch und in Echtzeit durch. Die Empfehlungen werden in Form von Bilddateien geladen.

Die prudsys RDE kann individuelle Kundenanforderungen umfassend und problemlos berücksichtigen. Der flexible Einsatz der Personalisierungslösung unterstützte nu3 bei einer schnellen Expansion. Die internationale Installation des Systems erfolgt derzeit teilautomatisiert. nu3 geht damit innovative Wege beim Aufbau der Infrastruktur.

Das Ergebnis

Mit der Einbindung des Moduls prudsys RDE | Newsletter profitiert nu3 von einer gezielten, personalisierten Kundenansprache. Ferner konnte das Unternehmen seinen Aufwand im E-Mail-Marketing optimieren. Bereits kurz nach der Implementierung zeigte sich der Erfolg. Die KPIs



der CRM-Maßnahmen haben sich durch den Einsatz der prudsys RDE deutlich verbessert. Die Klickrate konnte im mittleren zweistelligen Bereich gesteigert werden. Auch die Entwicklung des Umsatzes aus Empfehlungen hat die Erwartungen von nu3 übertroffen.

Tim Becker, Head of CRM bei nu3, über die Zusammenarbeit mit der prudsys AG:

“Besonders hervorzuheben ist die hervorragende Betreuung und Beratung seitens prudsys. Wir haben während und auch nach der Implementierung der prudsys RDE sehr produktiv zusammengearbeitet. Dabei konnte nu3 vor allem vom Erfahrungsschatz und der Praxistauglichkeit von prudsys profitieren.”

Kontakt:

Jan Lippert, Head of Professional Services
Tel.: +49 371 27093-0
E-Mail: sales@prudsys.de

prudsys AG
Zwickauer Straße 16
Deutschland
09112 Chemnitz

Tel.: +49 371 27093-0
Fax: +49 371 27093-90
E-Mail: info@prudsys.de
URL: www.prudsys.de