



# Case Study - koffer-direkt.de: Automatisierte Kundenkommunikation im E-Commerce

koffer-direkt.de ist der Online-Anbieter rund um Koffer, Taschen und Gepäck. Gegründet von Dennis Heidtmann, Ralf Strehlke, Reinhold und Ulf Wickop im Jahr 2004 in Dinslaken, zählt koffer-direkt.de zu einem der innovativsten und stark wachsenden E-Commerce-Anbietern.

## Problemstellung

Mit seinen Kunden und den Interessenten kommuniziert koffer-direkt.de über verschiedene Kanäle. Aufgrund des hohen Bestellvolumens und des wachsenden Kundenstamms stieg der manuelle Aufwand bei der Kundenkommunikation enorm an. So stieg auch der Anspruch an eine hohe Automatisierung bei der Kundenkommunikation.

## Die Anforderungen an eMill

- Sehr anpassungsfähige und leistungsstarke Lösung für Neukundengeschäft und im gesamten Bestellablauf notwendig
- Automatisierte Kundenkommunikation für bestimmte Bereiche, um Zeit und Kosten zu sparen
- Hauptaugenmerk: Steigerung der Effektivität durch Automatisierung aller manuell erstellter E-Mails

## Die Wege der Kundenkommunikation von koffer-direkt.de im Kanal E-Mail

### Kommunikation mit Interessenten

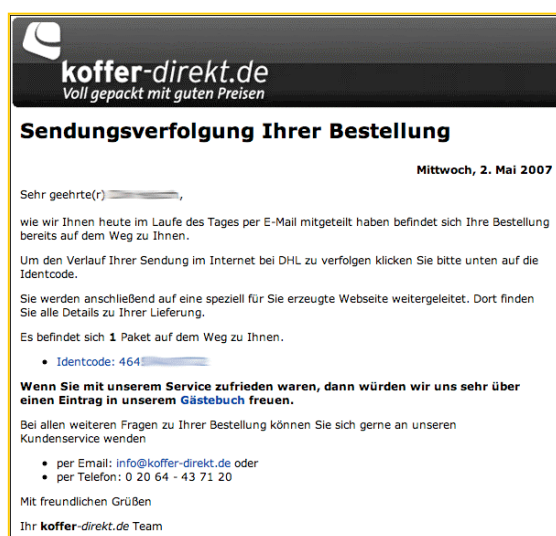
- Verfügbarkeit von Artikeln, die vorübergehend nicht am Lager waren (über pixi \*)
- Danke-Gutscheine für Gästebucheinträge

### Bestandskundenkommunikation

- Geburtstags-E-Mails
- Newsletter halbjährlich

### Kommunikation im Bestellprozess

- Mahnwesen-E-Mails
- Trackingcodes der Bestellung



Screenshot: "Trackingcode"-E-Mail



## eMill Key-Features für koffer-direkt.de

---

- „Die integrierte Scriptingsprache und die flexible Datenbank Anbindung war für uns der klare Vorteil von eMill.“ so Dennis Heidtmann
- Die direkte Datenbankanbindung ermöglicht schlanke Strukturen und Automatisierung der Kampagnen
- Flexibler Einsatz und Anpassbarkeit von eMill ermöglichen vollständige Integrierung in Online-Shop
- Das unabhängige Tracking-Modul garantiert Echtzeitauswertungen für rasche Optimierung umgesetzter Kampagnen

## Der Erfolg mit eMill

---

Zu den wichtigsten Veränderungen für koffer-direkt.de zählt, dass Standard Kundenservice Anfragen durch den Einsatz automatisierter E-Mail-Kommunikation drastisch reduziert werden konnten.

### „Trackingcodes der Sendung“-E-Mail - Öffnungsrate 92%

- Höhere Kundenzufriedenheit als vorher und allgemein weniger Supportanfragen
- Ein Beispiel: Anfragen zum Versandstatus wurden durch das automatisierte Versenden der Trackingcodes der Sendung auf nahezu Null reduziert.

### Mahnwesen per E-Mail - Öffnungsraten von 99%

- Automatisches Mahnwesen per E-Mail hat einen sehr hohen Wirkungsgrad
- Es spart Kosten (Porto, Brief, Druck, etc.)
- Öffnungsraten von 99% unterstreichen diese Kosteneinsparungen

### „Artikel wieder auf Lager E-Mail“ - Kaufraten über 80%

- Automatisierte Kampagne generiert enormen Erfolg
- Interessenten können auf der Webseite Ihre E-Mail Adresse hinterlassen und werden bei Wiedereintreffen von Artikeln benachrichtigt

## Eingesetzte Produkte:

---

Mit den bestehenden Anforderungen wurde die eMill Enterprise Edition ausgewählt. Neben eMill setzt koffer-direkt.de die Versandhandelslösung pixi\* und die Online-Shop Software Oxid eSales ein.



## Ihr Ansprechpartner:

---

Simon Mahler - Sales - Tel: +49 (0)821 570 85 56 -0 - E-Mail: emill@madgeniuses.net