



eMill

SOLUTION D'EMAILING PROFESSIONNELLE



ÉTUDE DE CAS

AVEC



A propos de Koffer-direkt.de

Lancé en 2004 par Dennis Heidtmann, Ralf Strehlke, Reinhold et Ulf Wickop, le site de e-commerce koffer-direkt.de est une des réussites les plus marquantes du e-commerce en Allemagne. Spécialisé dans la vente de valises, de sacs et de bagages, koffer-direkt.de propose une offre originale et innovante à découvrir sur le site <http://www.koffer-direkt.de>.



Pourquoi choisir eMill ?

Koffer-direkt.de communiquait avec ses clients et ses prospects à travers différents canaux dont l'e-mail. Suite à l'augmentation importante du volume de commandes et du nombre de clients, les dépenses de gestion de la communication client ont explosé en même temps qu'a émergé le besoin d'une automatisation plus grande de ces processus.

Il devenait donc nécessaire pour Koffer-direkt.de de **favoriser l'utilisation de l'email** et de **disposer d'une solution flexible et performante** afin de prendre en charge l'ensemble de sa communication : recherche de prospects, gestion des commandes, après-vente, emails d'anniversaire professionnels ou campagnes de fidélisation avec, par exemple, l'envoi de coupons de réductions individuels.

“ *NOUS IMAGINIONS UN ENSEMBLE DE PROCESSUS DE COMMUNICATION PAR EMAIL ET ILS SONT TOUS DEVENUS RÉALITÉ AVEC eMILL. NOUS NE PENSIONS RÉELLEMENT PAS QU'UNE SOLUTION AUSSI COMPLÈTE ET FLEXIBLE PUISSE EXISTER.* ”

Dennis Heidtmann
Koffer-direkt.de

A partir de ce constat, Koffer-direkt.de a sélectionné l'édition Entreprise d'eMill pour :

- **Sa flexibilité** sans équivalent offrant la possibilité de se connecter en direct aux bases de données clients et produits du site et au système de gestion de stocks Pixi.
- **Ses capacités d'automatisation.**
- **Ses possibilités de scripting** permettant de personnaliser de manière illimitée une campagne.
- **Son module de tracking indépendant** (sans abonnement) qui garantit de disposer d'une évaluation des campagnes en temps réel pour optimiser leur efficacité et leur impact.



Automatisation de la communication de koffer-direkt.de

En très peu de temps, les premiers projets ont été mis en place avec comme principal objectif **d'automatiser l'ensemble des processus manuels** de communication par e-mail.

Voici quelques exemples de campagnes automatisées créées par koffer-direkt grâce à eMill :

- Lettre d'information semestrielle
- Email d'anniversaire
- Notification lorsqu'un article épuisé est de nouveau en stock
- Rappel en cas de retard de paiements
- Coupons de remerciement lors d'une inscription au livre d'or
- Envoi du code de suivi de traitement des commandes

koffer-direkt.de
Voll gepackt mit guten Preisen

Sendungsverfolgung Ihrer Bestellung

Mittwoch, 2. Mai 2007

Sehr geehrte(r) _____,

wie wir Ihnen heute im Laufe des Tages per E-Mail mitgeteilt haben befindet sich Ihre Bestellung bereits auf dem Weg zu Ihnen.

Um den Verlauf Ihrer Sendung im Internet bei DHL zu verfolgen klicken Sie bitte unten auf die Identcode.

Sie werden anschließend auf eine speziell für Sie erzeugte Webseite weitergeleitet. Dort finden Sie alle Details zu Ihrer Lieferung.

Es befindet sich **1** Paket auf dem Weg zu Ihnen.

- Identcode: 464 _____

Wenn Sie mit unserem Service zufrieden waren, dann würden wir uns sehr über einen Eintrag in unserem Gästebuch freuen.

Bei allen weiteren Fragen zu Ihrer Bestellung können Sie sich gerne an unseren Kundenservice wenden

- per Email: info@koffer-direkt.de oder
- per Telefon: 0 20 64 - 43 71 20

Mit freundlichen Grüßen

Ihr **koffer-direkt.de** Team



Les bénéfices

L'automatisation de la communication par e-mail qui a permis **d'améliorer la qualité et la réactivité du service client** tout en réduisant le temps passé à traiter des e-mails est un des principaux avantages apportés par l'intégration d'eMill.

Voici quelques chiffres clés permettant d'apprécier, pour chaque type de communication, les bénéfices retirés par koffer-direkt.de :

■ Envoi par e-mail des codes de suivi des commandes – Taux d'ouverture de 92%

En structurant la relation client lors du processus de commande, koffer-direkt.de a atteint un taux élevé de satisfaction client. Ainsi, les e-mails demandant un soutien technique ou commercial ont diminué. De plus, les demandes concernant le statut d'une commande ont presque disparu grâce à l'envoi automatique des codes de suivi des commandes.

■ Envoi par e-mail des rappels de paiement – Taux d'ouverture de 99%

Ce processus fut également automatisé. Les réactions des clients furent positives et l'efficacité de la régularisation des retards de paiement fut améliorée comme le témoigne le taux d'ouverture de 99%. De plus, les coûts associés à cette activité ont été réduits (lettre, affranchissement, délai...)



■ **Envoi d'un email d'information lorsqu'un article épuisé est de nouveau en stock – Taux de conversion de plus de 80%.**

Ce procédé consiste à donner la possibilité au visiteur du site de laisser son e-mail si l'article qu'il convoite n'est pas disponible en stock. eMill étant connecté directement au système de gestion des stocks, un e-mail est automatiquement envoyé aux destinataires adéquats lorsqu'un produit est de nouveau en stock. Le premier mois où ce système de notification fut mis en place, 320 clients se sont inscrits et 80% d'entre eux ont acheté l'article en question.

Afin de tirer un maximum de bénéfices de sa communication par e-mail, Dennis Heidtmann, gérant de koffer-direkt.de, nous fait partager les **4 facteurs clés de succès principaux** qu'il a identifiés :

- « **L'envoi d'e-mails personnalisés** afin que les clients et les prospects soient attirés par le contenu de l'e-mail car il apporte une valeur ajoutée spécifique à chaque destinataire.
- **La prise en compte du problème de spamming.** L'équipe d'eMill nous a apporté toute son expertise pour assurer une délivrabilité maximale de nos campagnes.
- **Le choix du rythme d'envoi des newsletters.** Contrairement aux habitudes du secteur, nous avons décidé d'envoyer une newsletter tous les 6 mois et non à un rythme hebdomadaire. Ce choix a permis de créer une attente chez nos clients. Ils sont donc plus attentifs et réceptifs à nos messages.
- **Le graphisme des e-mails.** L'utilisation du format HTML a permis de retranscrire l'environnement graphique et le système de navigation de notre site Internet dans les e-mails. Ainsi, le destinataire se retrouve dans un cadre connu dans lequel il a confiance. »

“ **LE PREMIER MOIS OÙ LE SYSTÈME DE NOTIFICATION DE RETOUR EN STOCK D'UN PRODUIT ÉPUISE FUT MIS EN PLACE, 320 CLIENTS L'ONT UTILISÉ ET 80% D'ENTRE EUX ONT ACHETÉ L'ARTICLE EN QUESTION.** ”

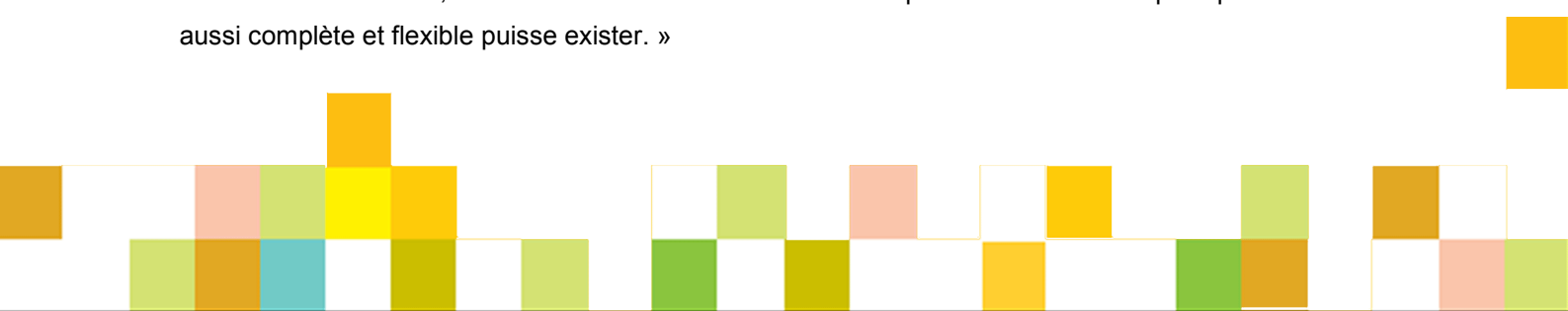
Dennis Heidtmann
Koffer-direkt.de



Et demain...

Koffer-direkt poursuit comme objectif principal d'améliorer la qualité et l'efficacité des **e-mails d'après-vente et de fidélisation**. Par exemple, ils souhaitent que leurs clients reçoivent régulièrement un message d'information sur les nouveaux articles ayant un lien avec les produits qu'ils ont déjà achetés. Koffer-direkt souhaite également **communiquer par email en B2B**. Par exemple, afin qu'un fournisseur soit automatiquement notifié si un de ses produits est retourné par un client insatisfait.

« Les capacités offertes par eMill nous permettent d'imaginer des processus de communication innovants et efficaces, déclare Dennis Heidtmann. Nous ne pensions réellement pas qu'une solution aussi complète et flexible puisse exister. »





eMill

SOLUTION D'EMAILING PROFESSIONNELLE

Active+ Software

51, Avenue Général de Gaulle - 66320 - Vinça - France

Tél. : 04 68 05 47 74 - Fax : 04 68 05 47 73

E-mail : info@activeplus.com