mellowmessage

CASE STUDY

Unilever Food Solutions UK – Leadqualifizierungskampagne

Wie E-Mail Marketing und Lead Management erfolgreich Hand in Hand gehen

Die Aufgabe

Für unseren internationalen Kunden Unilever Food Solutions UK (UFS UK) sollte eine E-Mail Kampagne zur Reaktivierung inaktiver Newsletter Abonnenten konzipiert und realisiert werden. Auslöser war die zugrundeliegende Datenbank, die Leads bestehend aus Köchen, Küchenchefs und Restaurantleitern umfasste, von denen 45 Prozent im letzten Jahr inaktiv waren. So wurde ein Großteil durch das bestehende E-Mail Marketing nicht erreicht. Das Bespielen passiver Abonnenten mündete in einer Qualitätsverschlechterung der Newsletter Datenbank und einer Verzerrung bedeutsamer Statistiken. Betroffen war insbesondere die nahezu wichtigste KPI im E-Mail Marketing: die Öffnungsrate, die den Anteil der Öffnungen bezogen auf erfolgreich zugestellte E-Mails definiert. Aufgabe war es nun, die inaktiven Leads erneut zu qualifizieren und wiederzubeleben. Dies sollte mit Hilfe einer mehrstufigen E-Mail Kampagne erfolgen, um einerseits die Qualität der Datenbank zu steigern und andererseits eine gezieltere Lead Aktivierung für künftige Newsletter zu erreichen.

Herausforderungen

- Newsletter Abonnenten nach langer Abstinenz wieder zum Öffnen bewegen
- Formulierung einer aktivierenden Betreffzeile zur Steigerung der Öffnungsrate
- Qualität der Newsletter Datenbank durch Leadqualifizierung verbessern

Die Lösung

Das Lösungskonzept sah eine dreistufige Qualifizierungskampagne mit einer Laufzeit von zwei Wochen vor. Gewinnspiele, Feedbackmöglichkeiten und die aktive Aufforderung zur Bestätigung des Abonnements sollten die inaktive Zielgruppe zum Öffnen animieren. All jene, die keine der drei Kampagnen E-Mails öffneten, wurden anschließend aus der Newsletter Datenbank entfernt. Diese Leads werden nun intern bei UFS UK nachgefasst, um sie über andere Kanäle als dem E-Mail Marketing anzusprechen. Eine entsprechende Reduzierung der Verteilergröße war die Folge. Durch die Leadqualifizierung konnte jedoch die Qualität der Newsletter Datenbank erheblich verbessert werden. Insgesamt wurden rund 10 Prozent der inaktiven Abonnenten durch die E-Mail Kampagne erfolgreich reaktiviert.

Schon nach kurzer Zeit zeigte die Qualifizierungskampagne ihre Wirkung: Beim ersten Newsletter Mailing nach der Bereinigung konnte die Öffnungsrate um 86 Prozent gesteigert werden. Zudem sind die Statistiken nicht mehr verzerrt, wodurch Möglichkeiten der Optimierung besser deutlich werden. Seinen Newsletter kann unser Kunde nunmehr an ausschließlich interessierte Abonnenten richten und diese weiterhin adäquat mit aktuellen Informationen, Tipps und Tricks in ihrer täglichen Arbeit unterstützen. Zusätzlich kann sich UFS UK vermehrt darauf konzentrieren, neue interessierte Abonnenten zu gewinnen, um damit ihre Datenbank schrittweise in qualitativ hochwertiger Art und Weise anzureichern.

Leistungen

E-Mail Marketing

Lead Management

Projektmanagement

Kreation & Konzeption

Unternehmens-Steckbrief

Unilever Food Solutions, der Food Service Bereich von Unilever, ist seit 1838 im Lebensmittelbereich tätig. Das Produktportfolio umfasst hochwertige Gastronomieprodukte zahlreicher bekannter Marken wie Knorr, Lipton und Hellmann's. Mit professionellen Zutaten, Inspirationen und neuen Konzepten unterstützt Unilever Food Solutions Köche, Küchenchefs und Restaurantleitern weltweit in ihrer täglichen Arbeit.

Ihr Ansprechpartner

Alexandra Straube

Key Account Manager | Team Lead

Tel.: +49 341 140 655 81
E-Mail: kontakt@mellowmessage.de
Web: www.mellowmessage.de