



Dank einer intelligenten Cookie-Weiche kann K&L Ruppert Marketingausgaben in fünfstelliger Höhe einsparen

Durch die innovativen Lösungen von Commanders Act konnte das mittelständische Modeunternehmen seine Konversionen deduplizieren und dadurch seine Effizienz steigern, sein Kundenwissen

Jährliche Marketing- Einsparungen im fünfstelligen Bereich

Zuverlässigeres Reporting: weniger als 1% Differenz zwischen den Webanalytic-Zahlen und den tatsächlichen Konversionen

Verlässliche Zahlen, die eine bessere Verteilung der Marketing-Ausgaben ermöglichen

EINE MODEMARKE MIT MULTICHANNEL-VERTRIEB

K&L Ruppert ist ein deutscher Modehändler, der Business- und Freizeitkleidung für Kunden aller Altersgruppen anbietet. Das im Jahr 1962 gegründete Familienunternehmen ist stolz auf sein soziales Engagement und stellt seine Kunden sowie 1.600 Mitarbeiter bei allen Entscheidungen stets in den Mittelpunkt.

Von seinem Stammsitz im bayrischen Weilheim aus verfolgt K&L eine echte Multichannel-Vertriebsstrategie, zu der auch 60 Filialgeschäfte in Süddeutschland gehören.

Verena Graf leitet die Abteilung Onlinemarketing, in der drei Personen beschäftigt sind. Daniel Schimmer ist ein Unternehmensberater von talentformation.com GmbH und bringt bei K&L unter anderem seine Onlinemarketing-Erfahrung ein, die er bei Online-Versandhändlern wie z. B. Otto.de sammeln konnte.

DIE KONVERSIONEN UND DIE TATSÄCHLICHEN VERKÄUFE AUF EINEN NENNER BRINGEN

K&L Ruppert ist seit vielen Jahren ein zufriedener Nutzer der Webanalytics-Lösung von econda. Bei einer Analyse des Traffics in den jeweiligen Vertriebskanälen stellte das Onlinemarketing- Team fest, dass es zwischen der Zahl der Konversionen und der zugehörigen Affiliate-Kommissionen eine große Differenz gab. Offensichtlich waren über die Bestellbestätigungsseite sehr viel mehr Performance-Tags ausgelöst worden, als tatsächlich im Warenwirtschaftssystem Verkäufe registriert worden waren.

K&L suchte daher nach einer Lösung, die Konversionen zu deduplizieren, sowie einer verbesserten Tag-Auslösung auf der Bestellbestätigungsseite. Es sollte nur der letzte, zum Verkauf führende Touchpoint honoriert werden – also eine Deduplizierung auf der Basis des „Last Click“-Attributions-Modells. Bei einer zweiten Analyse wurde deutlich, dass die Mehrheit

der ausgelösten Tags auf Cookies basierten, die erst nach dem Beginn des Online-Kaufvorgangs registriert wurden. Dank der Webanalyse-Lösung von econda konnte festgestellt werden, dass dieses Phänomen auf Couponing- und Affiliate-Seiten zurückzuführen war, auf denen die User nach Rabattcodes oder nach günstigeren Angeboten für die Produkte suchten, für die sie bereits eine Kaufentscheidung gefällt hatten.

EINE LÖSUNG FÜR EIN DREIFACHES TRAFFIC-PROBLEM

K&L Ruppert musste eine praktikable Lösung für gleich drei Probleme finden:

- Bei einer einfachen „Last Click“-Lösung würden Traffic generierende Partner gegenüber solchen benachteiligt, die Cookies auf den Browsern von Usern hinterließen, die bereits Kaufabsichten hegten
- Coupons, die ursprünglich dazu gedacht waren, neue Kunden anzuziehen, wurden hauptsächlich von solchen Kunden genutzt, die auf der Suche nach Preisnachlässen waren
- Marketing-Investitionen gingen so fälschlicherweise an zweitrangige Partner, die tatsächlich keine neuen Leads generierten

Verena Graf: „Commanders Act wurde uns als Experte für die Lösung dieser Probleme empfohlen. Wesentlich für die Entscheidung für eine Zusammenarbeit waren die Reaktivität, die Flexibilität der angebotenen Lösung sowie die Erfahrung der Teams von Commanders Act im Umgang mit solchen Herausforderungen.“



Die Reaktivität, die Flexibilität und die Erfahrung der Teams von Commanders Act waren für die Lösung unserer Traffic-Probleme ausschlaggebend.“



Verena Graf, Onlinemarketing-Managerin, K&L Ruppert

VEREINFACHTES TAGMANAGEMENT, VERBESSERTE DEDUPLIKATION

Für K&L Ruppert war es sehr wichtig, dass Commanders Act eine große Bandbreite an Out-of-the-Box Marketing-Tags unterstützt und dass neue Tags ganz einfach hinzugefügt werden können.

„Es hat sich herausgestellt, dass Commanders Act von allen Team-Mitgliedern leicht bedient werden kann“, erläutert Verena Graf. „Wir nutzen eine stets aktualisierte Bibliothek mit Marketing-Tags, die von über 850 Vertriebspartnern zertifiziert wurden. Dadurch können neue Tags sehr viel schneller implementiert werden.“

Commanders Act hat K&L dabei unterstützt, ein individuell abgestimmtes Attributions-Modell zu implementieren, welches die Daten und den Feed von econda nutzt. K&L erhält somit einen umfassenden Überblick über die Customer Journey und kann bei Bedarf die Historie nach dem jeweils letzten erfassten Touchpoint „einfrieren“, also z. B. in dem Augenblick, in dem der Kunde den Kaufvorgang startet oder er in den Konversions-Tunnel eintritt. So werden Cookies, die danach auf dem Browser des Kunden hinterlassen werden, für die Attribution nicht mehr berücksichtigt. Damit können die Kanäle, die wirklich neue Kunden bringen und zur Umsatzsteigerung beitragen, besser belohnt werden.

Das neue Attributions-Modell war leicht zu installieren und funktionierte sofort einwandfrei; individuelle Anpassungen konnten einfach umgesetzt werden. Gemeinsam gelang es K&L und Commanders Act, die Differenz zwischen den beiden Indikatoren – Konversions-Tags und tatsächliche Verkäufe – dauerhaft auf unter 1 % zu senken, so dass die Implementierung neuer Tags sehr zuverlässig erfolgen kann. Daniel Schimmer: „Wir haben vor der Umsetzung des Projektes mehrere TagManagement-Anbieter miteinander verglichen. Commanders Act ist bei diesem Vergleich als klarer Sieger hervorgegangen.“

VERBESSERTE KAMPAGNEN-INSIGHTS UND EINSPARUNGEN IN 5-STELLIGER HÖHE

Vor der Implementierung von Commanders Act gab es eine Differenz von über 300 % zwischen den Konversionen und den Affiliate-Vergütungen. K&L Ruppert hat also drei Mal mehr Konversionen vergütet als es tatsächliche Verkäufe gab. Dank der neuen Deduplizierungs-Lösung konnte diese Zahl auf unter 1 % gesenkt werden, was zu jährlichen Marketing-Einsparungen in fünfstelliger Höhe führt. Der größte Vorteil für K&L liegt allerdings in der Möglichkeit, die wirklich Umsatz und Neukunden bringenden Kampagnen und Kanäle klar identifizieren zu können, um so die Marketing-Investitionen optimal einzusetzen.

Heute hat K&L so viel Vertrauen in die Richtigkeit seiner Konversions-Zahlen, dass nun flexiblere und dynamischere Attributionsmodelle eingeführt werden sollen. Die Anpassungsfähigkeit des Interfaces, die umfassende Erfahrung der Teams von Commanders Act mit Deduplizierungsproblemen sowie deren Beitrag zur Qualitätskontrolle in der Kooperation mit Vertriebspartnern waren für die Entscheidung zur Zusammenarbeit von grundlegender Bedeutung. Dank Commanders Act können heute Fehler bei der Auslösung von Tags durch dritte Vertriebspartner, die einen negativen Einfluss auf die Performance des Onlineshops haben, effektiv verhindert werden.

DIE HERAUSFORDERUNGEN

- Die Kenntnis der Customer Journey verbessern, dabei insbesondere die Rolle der Rabatt- und Couponing-Websites
- Marketing-Investitionen gerechter verteilen
- Unnötige Ausgaben für mehrfache Provisionen verhindern

DIE ERGEBNISSE

- Der verbesserte Deduplizierungs-Prozess führte zu jährlichen Einsparungen in fünfstelliger Höhe
- Ein zuverlässigeres Reporting: Die Differenz zwischen den Webanalytics-Reports und den Konversions-Berichten wurde auf unter 1 % reduziert, ohne das User-Erlebnis nachteilig zu beeinflussen
- Es ist jetzt möglich, umsatzbringende Kampagnen sowie Kanäle mit den besten Ergebnissen sicher zu identifizieren
- Der Einsatz von Marketing-Tags konnte beschleunigt und deutlich vereinfacht werden

EINGESetzte LÖSUNGEN VON COMMANDERS ACT



TagCommander



COMMANDERS ACT

WWW.COMMANDERSACT.COM

PARIS | LONDON | AMSTERDAM | MUNICH | MADRID | MILAN

Commanders Act ist das weltweit führende Tag-Management System (TMS). Wir helfen global agierenden Unternehmen dabei, ihre technischen Ressourcen optimal einzusetzen, Marketing-Aktivitäten zu beschleunigen und so die Performance ihrer Werbe-Kampagnen nachhaltig zu verbessern. Commanders Act macht Marketing-Teams flexibler, indem wir ihnen die Instrumente an die Hand geben, die sie brauchen, um Tags selbst hinzuzufügen, zu ändern oder zu löschen. Gleichzeitig versorgen wir sie mit den Daten, die sie brauchen, um fundierte Entscheidungen zu treffen.. Copyright © 2017 Commanders Act - All rights reserved.

