

## Umsatzwachstum und erhöhtes Empfehlungsmarketing mit automatisierten Prozessen in der Salesforce Marketing Cloud



### Branche:

E-Commerce und Consumer Brands

### Kerngeschäft:

Vermietung von Skiern und Boards über Online Shop

### Hauptsitz:

Schlitters im Zillertal | Österreich

Gegründet 2007, ist Mietski einer der großen Online-Skiverleiher mit Sitz in Österreich. Zielgruppe sind Ski-Urlauber aus Österreich, Schweiz, Deutschland, England und den Niederlanden.

Für die Kundenpflege und die E-Mail Kommunikation nutzt Mietski bereits seit 2013 die Salesforce Sales Cloud sowie Standard E-Mail Templates in Salesforce.

„Mit unserem starken Firmen- und Kundenwachstum wurde eine professionelle Marketinglösung unabdingbar.

Manuelle Abläufe der Leadkonvertierung und –kommunikation sollten soweit möglich automatisiert werden. Zudem zielten wir auf eine personalisierte und auf mobile Endgeräte optimierte Kommunikation mit unseren Kunden in Form einer professionellen Marketinglösung.

Die Marketingcloud erschien hier als das passende Produkt, die wir gemeinsam mit der factory42, unserem Salesforce Partner umgesetzt haben.

Die Integration der Marketing Cloud und der Sales Cloud Daten ermöglicht uns eine effiziente und gezielte Kundenkommunikation ohne manuelle Datentransfers und Selektionen.

Besonders wichtig war uns bei der Wahl die transparente Gesamtlösung von CRM und Marketing Automation. “ sagt David Wolfart von Mietski.



MIETSKI Management v.l.n.r.: David Wolfart, Michelle Johnson, Markus Scalet

„Mittlerweile arbeiten wir bereits am nächsten Groß-Projekt, bei dem wir voll auf das Know How von factory42 setzen. Super Team. Super Betreuung. :-) factory42 ist genau der richtige Partner für uns!“

David Wolfart (Geschäftsführer, Mietski)

## Weg von manuellen Abläufen

Mietski wollte sein Marketing professionalisieren und war auf der Suche nach einem entsprechenden E-Mail Tool.

Nachdem sich Geschäftsführer David Wolfart bereits recht früh für die Salesforce Sales Cloud als führendes CRM Tool entschieden hatte und dieses bereits erfolgreich seit 2013 in Betrieb war, lag die Entscheidung für die Salesforce Marketing Cloud als neues Marketing Tool insbesondere im Hinblick auf eine transparente Gesamtlösung nahe.

Mit der Entscheidung für die Marketing Cloud fiel auch die Entscheidung für factory42 als Implementierungspartner.

Die Marketing Cloud bietet automatisierte Prozesse sowohl für die transaktionale wie auch promotionale Kommunikation und responsive Templates. Dazu können Cross-Channel Journeys für E-Mail und Web aufgesetzt werden.

Darüber hinaus kann sie nahtlos mit dem Salesforce CRM integriert werden, so dass die Stammdaten im CRM-System automatisiert mit den aktuellen Kundeninformationen angereichert werden können – ohne dass die Mietski-Mitarbeiter manuell eingreifen müssten.

Ein weiteres Auswahlkriterium - auch schon bei der Entscheidung für die Sales Cloud 2013 - ist die Tatsache, dass alle Tools cloud-basiert sind. Das garantiert eine hohe Skalierbarkeit, Performance, Stabilität (Ausfallsicherheit) und Hardware-Unabhängigkeit. Darüber hinaus wird das Tool unkompliziert auf dem neuesten Stand gehalten.

## Perfekt ausgesteuerte Kommunikation

Mit Hilfe der Marketing Cloud können nun ganze Kommunikationsstrecken je nach Aktivität (Gutscheindownload, Bestellung, etc.) automatisiert werden.

Kunden werden etwa nach einer Webaktivität (z.B. Gutscheindownload) rückkontaktiert, falls noch keine Buchung eingegangen ist. Stammkunden, die immer wieder zur gleichen Zeit buchen, werden entsprechend ihrem Buchungsverhalten erinnert.

Darüber hinaus gibt es sogenannte Early Bird Angebote, die sowohl über die Seite als auch über die E-Mail Kommunikation ausgespielt werden.

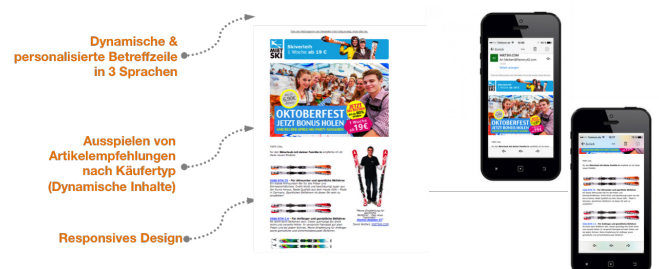


All diese Kommunikation wird in 3 Sprachen (Deutsch, Englisch, Niederländisch) je nach Herkunftsland des Empfängers ausgespielt.

Mit Hilfe der im Salesforce CRM verfügbaren Daten (Kundenprofile, historische Bestelldaten) können die E-Mails nun außerdem unkompliziert personalisiert werden.

Das gilt sowohl für transaktionale wie auch promotionale Kommunikation. Beides kann template-basiert ausgeführt werden.

Mit der Marketing Cloud ist es möglich, dynamische Inhalte wie etwa personalisierte Betreffzeile, Artikel-Empfehlungen nach Käufertypen und responsives Design auszuspielen.



Bei der promotionalen Kommunikation bietet die Marketing Cloud hervorragende Möglichkeiten, etwa Empfehlungen an Freunde über einen trackbaren Link sichtbar zu machen. So können dann z.B. entsprechend

individualisierte Rabattcodes automatisiert ausgespielt und nachverfolgt werden.

Dank automatisierter Customer Journeys sind manuelle CRM-Prozesse nicht mehr notwendig.



Und das Beste dabei - Diese Aktion gilt auch für alle, die mit Gruppen-, Rabatt- und Familien-Rabatt jetzt reduziert buchen.  
Also - Gib auch deinen Freunden Bescheid!

Maile das an Freunde



- Empfehlungen durch individuellen und trackbaren Link
- Tracking-Link verweist auf eine Buchungsseite
- Automatische Ausspielung individueller Rabattcodes
- Tracking der Links erfolgt über die Salesforce- und Marketingcloud

## Fazit

Insgesamt konnte sowohl der Gesamtumsatz durch gezielte Kampagnen in der Marketing Cloud sowie auch die Gutschein-Konversionen merklich gesteigert werden. Außerdem ist der E-Mail Workflow speziell zum Zweck der Weiterempfehlung sehr erfolgreich. Der Anteil der Gutschein-Konversion allein durch Weiterempfehlung etwa konnte um 5 % gesteigert werden.

David Wolfart und das gesamte Mietski Management sind sehr zufrieden mit dem Ergebnis. Und auch mit dem Implementierungspartner hätte es nicht besser laufen können.

„Wir sind sehr zufrieden mit factory42 und fühlen uns bestens aufgehoben. Aiste Valiene, die Projektleiterin und Ansprechpartnerin auf Seiten factory42, betreut uns super und das Projektteam arbeitet sehr professionell! Ein großes Lob und Kompliment an die factory42!“ sagt David Wolfart über die Zusammenarbeit.

Weitere Projekte sind bereits in Planung.

## Über die factory42

factory 42 – CRM und Digitales Marketing

factory42 ist ein international tätiger Spezialist für CRM (Customer Relationship Management) und Digitales Marketing mit Büros in München, Berlin und Düsseldorf.

factory42 hilft Unternehmen durch Beratung, Einführung und Betrieb von Cloud Technologien basierend auf Salesforce alle kundenorientierten Prozesse in Marketing, Vertrieb und Service zu optimieren und ihre Geschäftsziele schneller zu erreichen.

Als Salesforce Partner entwickeln wir Cloud Lösungen auf Basis der Plattform und realisieren internationale Projekte für den Mittelstand und viele bekannte Marken. Dazu haben wir eine pragmatische Methodik und einen prozessorientierten Beratungsansatz entwickelt, der die Geschäftsziele unserer Kunden im Fokus hat.

Wir unterstützen Sie bei der digitalen Transformation Ihres Unternehmens



**Sie möchten mehr zum Thema erfahren?  
Kontaktieren Sie einen unserer Experten**



**Michael Frohn**  
Geschäftsführer



**Michaela Hamori-Satzinger**  
Geschäftsführerin

