

Winter-Kompletttrad-Mailing One2One

Aufgabenstellung

Loyalisierung von Neuwagenkäufern der Marken Volkswagen, Audi, SEAT, ŠKODA und VW Nutzfahrzeuge sowie Sicherstellung, dass diese Neuwagenkäufer regelmässig mit ihrem Fahrzeug zum offiziellen Markenpartner kommen – im Speziellen durch den Verkauf und die Einlagerung von Winterkomplettträgern beim Neuwagenkauf. Dadurch wird sichergestellt, dass der Kunde mindestens zwei Mal pro Jahr mit seinem Fahrzeug zum offiziellen Markenpartner kommt.

Nachdem die Verkaufsquote der Winterkomplettträger beim Neuwagenkauf deutlich zu gering ist, sind Massnahmen zu entwickeln, die nach dem Kauf des Fahrzeugs zum Absatz von Winterkomplettträgern und deren zentraler Einlagerung führen.

Lösung

One2one-Konzept, das sich an Neuwagenhalter richtet, die ihr Fahrzeug in der Periode von April – August gekauft haben, jedoch ohne Winterkomplettträger.

Herausforderung: die Aggregierung der Händlerdaten zu Kunden, Fahrzeugmodellen, Zeitperiode, passendem Rad und Preis, um automatisiert individualisierte Angebote zu machen.

Lösungsansatz: ein 5-stufiger Prüf-/Allokationsalgorithmus, der es ermöglicht, die genau passenden Räder in der richtigen Dimension zum individuellen Fahrzeugmodell mit dem korrekten Preis sowie dem korrekten Händlerabsender zuzuordnen, um dem Kunden ein individuelles, fahrzeugspezifisches Angebot auf dem individuellen Kanal – E-Mail, Newsletter, Mailing – zu unterbreiten.

Ergebnis

Relevanz zählt! Der Kunde staunt: mein/e Marke/Händler weiss genau, was für ein neues Auto ich habe, dass mir die Winterräder noch fehlen, und er bietet mir genau die Räder an, die auf mein Fahrzeug passen.

- individuelles Medium (Mailing, E-Mail)
- personalisierte Ansprache
- nur passende Komplettträger
- Bestellung mit Rückantwortkarte oder Online-Bestellung
- Möglichkeit, Dienstleistungen zu beziehen, zum Beispiel Reifenwechsel, Rädereinlagerung etc.
- Kundenansprache primär auf dem passendsten Kanal (digital oder physisch)
- Versand zum richtigen Zeitpunkt (September), kurz vor der Räderwechsel-Saison
- Falls das E-Mail nicht geöffnet wird, folgt das physische Mailing per Post

