



Maßgeschneiderte Nachkauf-Erlebnisse, die genau passen



10.000

Weniger Support-Tickets pro Jahr.
Das ist eine Abnahme um 37%.

25%

Reduzierung der Anzahl der Supportmitarbeiter:innen

57%

Klickrate bei E-Mails nach dem Kauf

25

Minuten bis zum Go-Live nach der ersten Integration

Die Kontrolle über die Customer Delivery Experience (CdX) übernehmen



Marken-Tracking-Seite

64% der Dobell-Kunden, die auf einen Link klicken, entscheiden sich für die von Scurri erstellte Tracking-Seite mit der Marke Dobell.



Klickrate

Dobells markenspezifische Tracking-E-Mails, die über Scurri Track Plus versendet werden, haben eine 57%ige Klickrate - und stellen die Marke in der Nachkaufphase in den Mittelpunkt.



Maximale Kundenbindung

12 % der Kunden, die auf einen Link klicken, gehen direkt zu Dobell.co.uk - was die Sichtbarkeit von Dobell während der Zeit der größten Kundenbindung verstärkt.

Scurri Track Plus war wahrscheinlich das einfachste System, das ich je eingerichtet habe. Sobald Scurri Track Plus mit unserem Sendgrid-Konto verknüpft war, konnte ich es innerhalb von 25 Minuten einrichten.

David Butcher. Leiter für Betrieb, CS und Globale Logistik - Dobell

Verbesserung der Kundenreise bei gleichzeitiger Steigerung des Gewinns

Als Dobell im Jahr 2023 ein Rebranding durchführte und sich dabei erneut auf seine Heimat in Eastbourne konzentrierte, war die Verbesserung des Kundenerlebnisses bei gleichzeitiger Steigerung der Rentabilität des Unternehmens ein vorrangiges Ziel.

Dobell entschied sich für die Implementierung von Scurri Track Plus, um das Kundenerlebnis nach dem Kauf durch das Versenden von Tracking-E-Mails und die Bereitstellung einer Tracking-Timeline zu verbessern und so Lieferstatusanfragen zu reduzieren und die Rentabilität zu steigern.



„Zuvor war es uns nicht gelungen, die Markenkommunikation durchgängig selbst zu gestalten. Mit Scurri Track Plus haben wir diese Lücke nun geschlossen.“

David Butcher, Leiter für Betrieb, CS und Globale Logistik - Dobell

Sofortiger Rückgang der Lieferstatusanfragen



Nach der Inbetriebnahme von Scurri Track Plus hat sich das Kundenerlebnis sofort verbessert und die Zahl der Supportanfragen ging über Nacht zurück.



„Sobald wir Scurri Track Plus in Betrieb genommen hatten, gingen die Supportanfragen zurück. Mit Scurri Track Plus haben wir die Anzahl der Tickets um durchschnittlich dreißig pro Tag, sieben Tage die Woche, reduziert. Diese Verringerung um mehr als 10.000 Tickets pro Jahr hat dazu beigetragen, dass wir die Anzahl der Supportmitarbeiter um 25% reduzieren konnten.“

David Butcher, Leiter für Betrieb, CS und Globale Logistik - Dobell



Dobell stellt sich vor

Dobell ist eine führende Herrenbekleidungsmarke mit Sitz in Eastbourne, an der sogenannten "Sunshine Coast" Großbritanniens. Dobell verfolgt einen frischen, spassigen Wohlfühl-Stil in seinen Schnitten und legt großen Wert auf ein herausragendes Kundenerlebnis.

Die starke Nachfrage nach der Kleidung von Dobell im In- und Ausland hat zu einem stetigen Wachstum mit einem aktuellen Umsatz von 6 Millionen Pfund geführt.

Dobell hatte zuvor einen Spitzenumsatz von 10 Millionen Pfund erreicht, aber die Aufrechterhaltung der Rentabilität in diesem Umfang war eine Herausforderung. Nach einer Neuausrichtung während der Pandemie und einem anschließenden Rebranding ist Dobell heute profitabler denn je und konzentriert sich wieder auf ein schlankes Wachstum.

Entscheidend für das weitere schlanke Wachstum von Dobell war es, die Zahl der Kundenanfragen zu reduzieren und gleichzeitig die Marke zu stärken, indem man die Kontrolle über die Erfahrungen nach dem Kauf übernahm.

Stärkung der Marke Dobell

Im Mittelpunkt der Dobell-Vision für das Rebranding 2023 stand die Würdigung seines Sitzes in Eastbourne, indem die Kollektionen mit Fotoshootings in der Region Eastbourne präsentiert wurden. Scurri Track Plus hat es der Marke ermöglicht, diese Kampagnen auf die Nachkaufphase auszudehnen, indem zum Zeitpunkt der besten Kundenbindung markenspezifische Tracking-E-Mails mit Kampagnenbildern und Branding versendet werden.

„Nachdem wir viele Jahre lang einen Trustpilot-Score von 4,6 hatten, sind wir sehr stolz darauf, dass wir kürzlich von 4,6 auf 4,7 gestiegen sind. Das hat alles mit dem Rebranding zu tun, das wir in den letzten zwölf Monaten durchgeführt haben, und Scurri Track Plus spielt eine Rolle bei der Unterstützung dieses Rebrandings und der Verbesserung der Kundenreise.“

David Butcher, Leiter für Betrieb, CS und Globale Logistik - Dobell



Wichtigste Ergebnisse und Einsparungen

10.000

Weniger Support-Tickets pro Jahr.
Das ist eine Abnahme um 37%.

25%

Reduzierung der Anzahl der Supportmitarbeiter:innen

57%

Klickrate bei E-Mails nach dem Kauf

25

Minuten bis zum Go-Live nach der ersten Integration

Bereitstellung der richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt

Der Schlüssel zum Wachstum von Dobell ist das anhaltende internationale Wachstum. Scurri Track Plus ermöglicht Dobell eine maßgeschneiderte Kommunikation mit seinen nordamerikanischen Kunden. Dobell hat fortschrittliche Versandstrategien entwickelt, um internationale Versandherausforderungen zu bewältigen, und Scurri Track Plus kann dies unterstützen, indem es Dobell hilft, so lokal wie möglich zu erscheinen.

Darüber hinaus hat Dobell das Messaging so angepasst, dass es die Geschäftsziele seiner Wahl in den verschiedenen Phasen der Kundenreise in den Vordergrund rückt. So verweisen beispielsweise ausgewählte E-Mails auf die Trustpilot-Seite des Unternehmens, während in der E-Mail über die erfolgte Zustellung Anweisungen zur Rückgabe enthalten sind.

„Bei der Verbesserung des Kundenerlebnisses geht es darum, die richtigen Informationen zu haben und sie dem Kunden am richtigen Punkt seiner Reise zur Verfügung zu stellen - das ist es, was Scurri Track Plus leistet.“

David Butcher, Leiter für Betrieb, CS und Globale Logistik - Dobell

Nahtlose Integration, die den Kundenkontakt reduziert

Seit der Einführung von Scurri Track Plus sind nicht nur die Supportanfragen bei Dobell zurückgegangen, auch die Anzahl

der Kontakte pro Anfrage hat sich dank Scurri Track Plus verringert.

„Da sich Scurri Track Plus so einfach in unsere bestehenden Systeme integrieren lässt, kann ein Kunde einfach auf die E-Mail antworten, die dann direkt an Freshdesk weitergeleitet wird“, erwähnt Dave. „Anstatt dass ein Kunde sich in die Sendungsverfolgungs-E-Mails klicken muss und dann woanders hinklicken muss, um uns wegen Rücksendungen zu kontaktieren, ist die Kommunikation nahtlos. Dies verbessert das Kundenerlebnis und stellt unseren Kundendienstmitarbeitern alle Bestellinformationen aus der ursprünglichen E-Mail zur Verfügung.“

Intuitiv und einfach zu benutzen

Scurri Track Plus bietet die Möglichkeit, die Nachrichten auf der Grundlage von Kundendaten anzupassen, wodurch die Personalisierung neue Dimensionen erreicht. Die intuitive Einrichtung ist ebenfalls ein wesentlicher Vorteil von Scurri Track Plus. Die E-Mail-Vorlagen von Dobell waren bereits erstellt, so dass die Einrichtung der Kampagne weniger als eine halbe Stunde dauerte.

„Angesichts der kommerziellen Einsparungen durch die Verringerung der Kundenkontakte und, was noch wichtiger ist, der Markenbildung durch die Bereitstellung einer nahtlosen und exakten Kundenreise im Vorfeld, denke ich, dass Scurri Track Plus jeden Cent wert ist.“

David Butcher, Leiter für Betrieb, CS und Globale Logistik - Dobell

Übernehmen Sie die Kontrolle über die Customer Delivery Experience (Cdx)

Scurris einfach zu integrierende Nachkauf-Kommunikationslösung gibt Online-Händlern wieder die Kontrolle über den Versand von Kommunikation unter eigener Marke.

BERATUNG BUCHEN

