

DIGITAL



NESTLÉ NUTRITION REFERENZFOLIE

EINFÜHRUNG DES B2C CUSTOMER LIFECYCLE IN ÜBER 20 LÄNDERN

„Alle unsere Nestlé Infant Nutrition Märkte können jetzt mit einem globalen Framework ausgestattet werden, um deren Kunden auf ihrer Mutterschaftsreise durch personalisierte Email-Kommunikation eng zu unterstützen.“

Laure de Bary, Global Head of Digital and CRM



HERAUSFORDERUNG

Nestlé Nutrition ist Teil der Nestlé-Gruppe. Die Marke begleitet Eltern auf dem Weg von der Schwangerschaft bis zu den ersten zwei Lebensjahren des Babys. Im Verlauf des CRM-Projekts wurden die folgenden Herausforderungen angegangen:

Entwicklung einer globalen Vorlage für Marketingkampagnen, die leicht an lokale Bedürfnisse angepasst werden kann - unter Wahrung der globalen Konsistenz (CI).

Transformation der CRM-Strategie in umsetzbare digitale Marketingkampagnen.

Erhöhung des Kunden-Engagements durch die Definition und Umsetzung personalisierter und zielgerichteter Customer Journeys.



Retail



Marketing & BI Excellence

CUSTOMER LIFECYCLE

PERSONALISIERTE CUSTOMER JOURNEYS

GLOBALER ROLL-OUT

LÖSUNG

ec4u unterstützt Nestlé Nutrition seit 2015 auf europäischer Ebene und seit 2017 als globaler CRM-Partner durch die Entwicklung der folgenden Lösungen auf Selligent und der Salesforce Marketing Cloud:

Entwicklung eines hochdynamischen E-Mail-Programms, das schwangeren Frauen und Eltern in den ersten 1000 Tagen betreut.

Bereitstellung eines ausführlichen Dashboards zur weiteren Optimierung des E-Mail-Programms und somit auch Steigerung der Customer Experience.

Entwicklung von Willkommens-/Abschiedsprogrammen & anderen personalisierten Kommunikationsstrategien.

Standardisierung der Lokalisierungs-Toolkits der Master-Programme für ein effizientes Onboarding von Märkten.

Unterstützung der Märkte in ihrer lokalen CRM-Strategie auf strategischer und operativer Ebene.

ERGEBNIS

- Kostensenkung und Standardisierung durch die Nutzung weltweit entwickelter Kampagnen und Best Practices sowie die Anwendung eines standardisierten Roll-outs.
- Verstärktes Kundenengagement und mehr Empfehlungen auf der Webseite, verbesserte Leistung durch Best Practices und gezielte Kommunikation.



Contact us: marketing@digitall.com

<https://digitall.com/>

