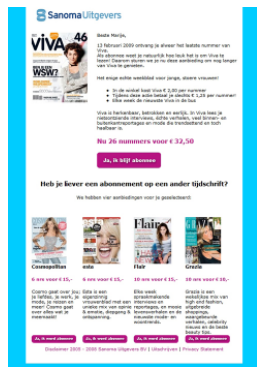


Dagelijks verzorgt Measuremail de online communicatie van een groot aantal organisaties. Waarschijnlijk is het je nog nooit opgevallen dat de berichten van ons afkomstig zijn, omdat al onze klanten de communicatie namens zichzelf sturen. Wij kunnen je echter garanderen dat je ooit een met Measuremail verzonden bericht hebt ontvangen.

Om te laten zien wat er met onze e-mail marketing software allemaal mogelijk is, hebben wij de Measuremail Quickcase opgezet. Hierin beschrijven we kort wat we voor onze klanten betekenen en hoe we hun vraag hebben omgezet naar een functionerende oplossing. Aan de hand van de Measuremail Quickcases zul je ook ontdekken dat we veel meer doen dan alleen het versturen van e-mail berichten. In deze Measuremail Quickcase beschrijven we de transactionele e-mails van Sanoma Uitgevers.



Sanoma Uitgevers

Sanoma Uitgevers is met bijna 85 tijdschriften, bijbehorende evenementen en ruim 200 websites de grootste multimediale uitgever in Nederland. Bekende tijdschrifttitels van Sanoma Uitgevers zijn onder andere: Libelle, Margriet, Playboy, Tina en VT Wonen.

De transactionele e-mail

De transactionele e-mail is een gericht communicatiemiddel naar een abonnee. Transactionele e-mails zijn geen massale e-mailcampagnes, maar individuele berichten die op een relevant moment worden afgeleverd. Het contactmoment wordt geïnitieerd door een (eerder) contactmoment met de abonnee, zoals bijvoorbeeld het aangaan van een abonnement. Met de “behoud abonnees” campagnes zijn de transactionele e-mails van Sanoma Uitgevers uitgebreid met e-mail campagnes toegespitst op aflopende en opgezegde abonnementen.

Transactionele e-mail bij Sanoma Uitgevers

Sanoma Uitgevers neemt via een e-mail contact op met de abonnee, om aan te geven wanneer deze het laatste nummer van een abonnement zal ontvangen. Deze e-mail bevat daarnaast een aanbieding om dit abonnement te verlengen, maar ook nog eens 4 andere aanbiedingen van titels uit een soortgelijk segment van Sanoma Uitgevers. Hiermee probeert Sanoma Uitgevers de abonnee, eventueel via een ander tijdschrift, voor zich te behouden.

Opzet transactionele e-mail

Het proces voor de “behoud abonnee” campagnes van Sanoma Uitgevers is volledig geautomatiseerd. Wanneer een abonnee heeft opgezegd, geeft de datawarehouse SAS back-office een trigger af. Hierdoor wordt

de abonnee meegenomen in de eerstvolgende campagne die wekelijks op een vast moment wordt verzonden.

In een beheermodule kan Sanoma Uitgevers voor elke titel de communicatieteksten en aanbiedingen beheren. Wanneer een abonnee door een trigger in het “behoud abonnee” traject terechtkomt worden de persoonsgegevens uit de back-office en de gegevens van de titel uit de beheermodule samengevoegd tot de e-mail.

“Vervieervoudig je conversie met een structurele kostenverlaging” Het kan met transactionele e-mail via Measuremail

In de e-mail staan de aanbiedingen gelinkt naar de webshop van Sanoma Uitgevers (Zester), waar de abonnee uiteindelijk zijn bestelling plaatst. De conversie wordt vervolgens in de back-office van Sanoma Uitgevers en in Measuremail geregistreerd waarmee een integraal beeld ontstaat van de historie van de abonnee.

De niet-geconverteerde abonnees worden aan het reeds bestaande outbound telemarketing proces toegevoegd. Doordat de reeds geconverteerde abonnees niet meer hoeven te worden benaderd via het veel duurdere telemarketing proces levert dit Sanoma Uitgevers ook nog eens een flinke structurele kostenbesparing op. Door de koppeling met de back-office ontstaat bovendien een complete customer-life-time-circle, doordat na afloop van het geconverteerde abonnement de abonnee weer in een “behoud abonnee” campagne terechtkomt.

Sanoma Uitgevers richt zich in deze case met een cross-sell strategie op aflopende en opgezegde abonnementen, maar voor elk type transactionele e-mail is een marketing aspect te implementeren.

Feiten en cijfers

Totale conversie van 4% in plaats van 1%

Kosten binnen 3 maanden terugverdiend

Kostenverlaging door minder gebruik van outbound telemarketing

Uitbreiding met nieuwe transactionele e-mail marketing projecten

Measuremail

Measuremail levert e-mail marketing software waarmee online campagnes worden opgezet via e-mail, SMS, RSS en websites. De software is volledig web-based en wordt gebruikt voor marketing en transactionele e-mail in zowel de B2B als de B2C markt. Meer weten over Measuremail, kijk op www.measuremail.com of neem contact met ons op via: +31 (0)78 631 33 03 of contact@measuremail.com.