

# Success Story.

## LEIDENSCHAFT FÜR MOTORRADFAHREN UND KUNDENZENTRIERTES MARKETING VEREINEN

Fachhändler POLO Motorrad stellt seine Kunden in den Mittelpunkt durch individualisiertes, datenbasiertes Marketing und etabliert sich so noch stärker als führende Kraft im deutschsprachigen Motorradzubehör- und -bekleidungsmarkt.

### Der Kunde

Was mit dem ersten POLO Motorrad-Store in Willich-Schiefbahn im Jahre 1980 begann, ist heute ein Pfeiler der deutschsprachigen Motorrad-Community mit über 90 Stores in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Mit über 65.000 Produkten im Sortiment bietet POLO alles, was das Biker-Herz höherschlagen lässt – Bekleidung, Zubehör und Technik rund ums PS-starke Zweirad, von Markennamen und aus hauseigener Entwicklung. Auch sind die rund 900 Mitarbeiter des Unternehmens selbst zum Großteil aktive Motorradfahrer und tragen damit das authentische Bild des Unternehmens aktiv und überzeugend nach außen. Und um stets erstklassige Beratung, umfassenden Service und die aktuellste Produktauswahl zu garantieren, bildet das Unternehmen seit 2013 seine Mitarbeiter in der eigenen POLO Akademie weiter.

### Die Ausgangslage

Um auch in Zukunft der Ansprechpartner in Sachen Motorradzubehör zu sein und zu bleiben, stand POLO vor der Aufgabe seine umfangreichen Marketingprozesse stärker zu personalisieren und zu automatisieren. Als Fachhändler innerhalb einer stark saisonalen Branche war dies eine besondere Herausforderung. Eine umfangreiche Content-Verbreitung war schon über die relevanten Kanäle gegeben – so war POLO durch seine leicht erreichbaren Stores, regelmäßigen Mailings, Anzeigen sowie dem POLO-Magazin offline gut situiert und durch eine

### PROJEKTUMSETZUNG

- + Aufbau einer bereinigten Customer Data Platform für eine 360°-Kundensicht
- + Einführung der Marketing Automation Software DynaCampaign
- + Integration von DSGVO-konformem personalisiertem Webtracking
- + Advanced Analytics: Prognostizierter Kundenwert, Next-Best-Offer, Next Best Brand auf Basis des KI-gestützten Tools DynaMine (Analytics Automation)
- + Erstellung eines ausführlichen Kampagnenerfolgs-Reportings

starke Website- und Social-Media-Präsenz online präsent. Trotzdem fehlte es an einer Customer Experience, die den Kunden individualisiert erreichen und POLO damit vom One-Helm-Fits-All-Mainstream abheben konnte.

## Die Projektleistung

Als Grundlage für eine personalisierte Marketingkommunikation und eine 360°-Kundensicht wurde zuerst eine bereinigte Kundendatenbank aufgebaut. Basierend darauf wurde die Marketing Automation Software DynaCampaign ausgerollt, die den Kern der automatisierten Kundenkommunikation bildet.

Die Anbindung der Kanäle Lettershop und E-Mail ermöglicht dabei die automatisierte Personalisierung des POLO-Magazins und des POLO-Newsletters. Um dabei den Kunden noch stärker im Fokus zu haben, wurde eine kundenwertgesteuerte Kommunikationsstrategie umgesetzt. Die Artikelbewerbung wurde mittels Next-Best-Offers, auf Basis der KI-gesteuerten Data Mining Plattform DynaMine, personalisiert und dynamisiert. Sämtliche Ergebnisse der neuen Marketing-Kommunikation können durch die Integration eines ausführlichen Reporting-Tools übersichtlich ausgewertet werden.

## Der Nutzen

Mit der Einführung von DynaCampaign konnte POLO seine Kampagnenmanagement-Prozesse stark vereinfachen und ressourcenschonend automatisieren. Das Kundenwert-Modell gibt Aufschluss über die Wertigkeit der Kunden und ermöglichte es POLO, seine Kommunikation gezielter auszurichten, d.h. eine spitzere Zielgruppe anzusprechen, diese Kommunikation dafür aber intensiver und individualisierter zu gestalten. Die Umsatzerlöse innerhalb der Zielgruppe wuchsen dadurch signifikant.

So nahm der Umsatz eines POLO-Kunden mit Marketingkontakten im Schnitt um mehr als 15 % zu. Ebenso verschaffte die Einbindung von kundenindividuellen Next-Best-Offern eine Verdopplung der Click-Rates im POLO-Newsletter, durch die noch größere Relevanz für die Empfänger. Die KI-gestützte Data Mining Plattform DynaMine sorgt dabei für eine stetige Validierung der analytischen Modelle, so dass sowohl Kundenwert- wie auch Next-Best-Offer-Berechnungen stets auf einem aktuellen Stand sind. Mit der Verbindung von intelligenter Marketing Automation und datengetriebener Kundenanalyse gelang es POLO so eine überzeugende Customer Experience zu schaffen, die nachhaltig und erfolgreich auf seine Kunden ausgerichtet ist.



### KEY FACTS

- + schnelle Projektumsetzung In-Time und In-Budget
- + personalisierte und automatisierte Marketing-Kommunikation über alle relevanten POLO-Kanäle
- + immer den Kunden im Fokus durch KI-gestützte Analytics-Modelle
- + Steigerung der kampagneninduzierten Umsätze um mehr als 15 %
- + Verdoppelung der Click-Rates im Newsletter

”

*POLO Motorrad verkörpert seit Gründung die Leidenschaft für das Motorradfahren und bei DYMATRIX spürt man dieselbe Leidenschaft für Daten, Analytics und Marketing Automation. Wir sind sehr dankbar, in DYMATRIX einen verlässlichen Partner gefunden zu haben, der uns immer wieder voran gebracht hat und auch zukünftig weiter voran bringen wird.*

“

Simon Meyer  
Leiter Marketing & CRM POLO Motorrad

## Über die DYMATRIX CONSULTING GROUP GmbH

Die DYMATRIX CONSULTING GROUP GmbH ist einer der führenden deutschen Lösungsanbieter für Customer Analytics, Marketing Automation und Kampagnenmanagement. Der Fokus liegt dabei auf dem Auf- und Ausbau von Kundenwissen als Basis für erfolgreiche Unternehmenssteuerung und effizientes Marketing. Die Mitarbeiter der DYMATRIX verfügen über branchenübergreifendes Know-how aus über 1.500 Projekten im Mittelstand und bei DAX-notierten Großunternehmen, bei Spezialanbietern sowie Marktführern. Mit den Lösungen und Services von DYMATRIX können Unternehmen ihre Interessenten/Kunden mit individualisierten Angeboten kanalübergreifend ansprechen. Sie können dadurch passende und inhaltlich relevante Botschaften und Angebote zum richtigen Zeitpunkt, und damit auch in Echtzeit, über alle In- und Outbound-Kanäle anbieten. Basis bildet die integrierte Web- und Kundenanalyse, die auf dem historischen und gegenwärtigen Kundenverhalten aufbaut.