



Die Verschmelzung von Retail und E-Commerce: Das Omnichannel-Markenerlebnis

MARC O'POLO investiert 2015, nach Vertragsverlängerung mit arvato, stark in den Ausbau ihrer Omnichannel-Aktivitäten.



» Es ist uns gelungen, unseren Kunden über alle Kanäle hinweg ein ganzheitliches Marken- und Einkaufserlebnis zu ermöglichen, an dem wir kontinuierlich weiterarbeiten. So bieten wir unseren Kunden ein Premium Marken und Shopping-Erlebnis mit innovativen Features.«

Dr. Felix Kreyer
 Managing Director Online
 MARC O'POLO Einzelhandels GmbH



» Die Kompetenz in den Bereichen CRM und E-Commerce überzeugt uns sehr. Mit arvato haben wir einen starken und innovativen Partner für die komplexe Omnichannel-Welt gefunden.«

Jana Hildenbrand
 Director Sales Support
 MARC O'POLO International GmbH

Marc O'Polo

Unser Kunde

- MARC O'POLO ist eine Premium Modern Casual Marke und steht für einen urbanen, lässigen Lifestyle mit gehobenem Anspruch.
- Die Geschichte des Unternehmens MARC O'POLO beginnt 1967 in Schweden und führt schnell zu internationalem Erfolg – MARC O'POLO Kollektionen sind weltweit in über 30 Ländern erhältlich.
- Die Mode von MARC O'POLO ist sowohl in den sieben Online Stores als auch in den rund 2.785 Verkaufsstellen verfügbar, die sich aus eigenen MARC O'POLO Stores, Franchise-Stores, Flächenpartnern, Multilabel Stores und Online-Partnern zusammensetzen.





↓ 01 Ausgangssituation

Seit 2010 arbeiten MARC O' POLO und arvato zusammen. arvato unterstützt MARC O' POLO im E-Commerce in den Themenfeldern Logistik, IT, Kundenservice, Transport Management sowie Finanzdienstleistungen. Erfolgreich im internationalen E-Commerce Roll-out, meisterte MARC O' POLO die Ausdehnung auf insgesamt sieben Märkte mit dedizierten Ländershops in Deutschland, Österreich, den Niederlanden, Frankreich, Belgien, Schweiz und Schweden. Anschließend wurde die Zusammenarbeit in Richtung Omnichannel-Integration vertieft. Es folgte das neue CRM und Loyalty Programm »MARC O' POLO for Members«, um sowohl online als auch in den Filialen das Markenerlebnis kanalunabhängig zu intensivieren.



- Click & Collect
- Reserve & Collect
- In-Store Bestellservice
- Return anywhere
- Lieferservice vom Store nach Hause
- »Try on at home«-Service
- Kunden-App

↓ 02 Lösung

Aus Kundensicht sollte es kein Kriterium bei der Kaufentscheidung sein, an welchem Ort er einkauft – online oder offline. Wichtig für den Kunden ist nur das Markenerlebnis. Dafür wurden die Kundendaten aus dem E-Commerce und aus dem Filialgeschäft zentral in einer Kundendatenbank zusammengeführt. Die nun abgeglichenen einheitlichen Kundendatensätze liefern eine neue Transparenz, die dem Kunden einen echten Mehrwert bietet. So besteht für registrierte Nutzer die Möglichkeit, die Omnichannel-Features des Kundenbindungsprogramms »MARC O' POLO for Members« in Anspruch zu nehmen.

Die Verkaufsunterstützung durch Tablets mit direktem Zugriff auf das CRM-System wird über eine Verkäufer-App im Store vereinfacht. Diese erweiterte Strategie der Modemarke geht nun auf und das neue Loyalty Programm konnte in nur vier Monaten über 100.000 neue Mitglieder verzeichnen. Die Tendenz ist anhaltend sehr positiv. Der Kunde kann das Ergebnis der neuen Maßnahmen direkt durch eine individuelle Kundenansprache sowie in einer optimierten Beratung spüren – Lösungen wie auf den Leib geschneidert.

Unser Lösungsportfolio für MARC O' POLO

- Full-Service-E-Commerce Backend aus einer Hand mit zentralem Ansprechpartner
- Management aller Cross-Channel Prozesse durch integriertes CRM-System
- Effiziente Lagerhaltung, zuverlässige Distribution und aktives Retourenmanagement
- Risikomanagement, Zahlungsabwicklung und Forderungsmanagement
- Customer Service und Loyalty Programm
- Interfilial-Logistik: Schneller Versand von Produkten zwischen den MARC O' POLO Stores
- Telefonische Bestellhotline
- Marktplatzanbindung an Zalando Deutschland, Österreich und den Niederlanden

Weitere Fragen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

arvato SCM Solutions | Michael Schröder
Business Development Manager
Phone: +49 5241 80-89136 | E-Mail: info-consumer@arvato.com
www.scm.arvato.com

Als führender europäischer Dienstleister für Full-Service E-Commerce Lösungen übernimmt arvato seit mehr als 15 Jahren für renommierte Mode- und Beauty- Marken alle notwendigen Prozesse: Implementierung und Betrieb von Online-Shops, Produktfotografie, Online-Marketing, Logistik und Versand inklusive dem Retouren Management sowie Zahlungs- und Rechnungswesen, Customer Service und E-Commerce Beratung. arvato ist eine 100-prozentige Tochter von Bertelsmann SE & Co. KGaA.

arvato
BERTELSMANN