

Galeries Lafayette digitalisiert dank Mailjet seine Kassenbelege



Einleitung

Im Rahmen der globalen Geschäftsinitiative GO FOR GOOD stellte sich die Galeries Lafayette die Frage: Wie kann man als Unternehmen verantwortungsvoller agieren? Wie schafft man eine Win-win-Situation zwischen den unternehmerischen Interessen des Betriebs, den Bedürfnissen der Kunden und der Umwelt? Herausgekommen sind eine Reihe von Maßnahmen: darunter auch die Digitalisierung der Kassenbelege in den Geschäftsläden. Statt eines klassischen Kassenbelegs auf Papier erhalten die Kunden nach Angabe der eigenen E-Mail-Adresse diesen als Anhang in einer E-Mail. Mit der forcierten Umstellung von Analog auf Digital möchte das Unternehmen seinen ökologischen Fußabdruck Stück für Stück verringern.

50 000

E-Mails pro Monat

97 %

Zustellbarkeit

Das Problem

Als große Warenhauskette stellen die Galeries Lafayette täglich eine Vielzahl an Kassenbelege aus. Diese Belege sind zudem sehr lang und es wird beim Druck im Geschäft viel Papier verbraucht. Das ist nicht nur unpraktisch für den Kunden bei der Aufbewahrung, sondern stellt auch ein Umweltproblem dar. Das Ziel der Galeries Lafayette ist es daher, den Papierverbrauch merklich zu reduzieren. In diesem Kontext entstand das Projekt Digitalisierung der Kassenbelege. Zur Durchführung dieses Projekts haben die Galeries Lafayette über eine Ausschreibung nach einer E-Mail-Marketing-Lösung gesucht, die ihre Bedürfnisse erfüllt. Diese Lösung musste die Möglichkeit bieten, Kunden nach einem Kauf eine Transaktionale E-Mails zu versenden, die im Anhang den Kassenbeleg im PDF-Format enthalten. Nachdem sie mehrere Lösungen geprüft hatten, fiel die Wahl der Galeries Lafayette auf Mailjet, da es alle Kriterien erfüllte.

Die Lösung

Seit Beginn dieses Großprojekts profitiert die Galeries Lafayette von der Unterstützung eines technischen Kundenbetreuers von Mailjet. Während der Bereitstellungsphase war es für die Teams des Unternehmens entscheidend, dass sie sich auf die Mitarbeit und Expertise des technischen Kundenbetreuers verlassen konnten. Mit effizienten Lösungen und Vorschlägen half er dem Team dabei, so schnell wie möglich voranzukommen.

Dank Mailjet konnte das Projekt in allen Geschäften des Netzwerks der Galeries Lafayette umgesetzt werden. Die hierdurch entstehenden Vorteile sind zahlreich:

Für die Umwelt: Ein ökologischer Ansatz mit reduziertem Papierverbrauch.

Für das Verkaufspersonal: Eine einfachere Verwaltung, wodurch im Geschäft selbst mehr Zeit gewonnen wird.

Für die Kunden: Eine einfachere Handhabung ihrer Kassenbelege. Der technische Kundenbetreuer stellte den Teams der Galeries Lafayette zudem in ihren eigenen Räumen Schulungen zur Verfügung. Aufgrund der Größe des Unternehmens, in dem zahlreiche verschiedene Tools zum Einsatz kommen, war es wichtig, dass die Teams sich die Plattform schnell zu eigen machten. In der Schulung lernten die Mitarbeiter, dass die Funktionen von Mailjet intuitiv und einfach zu verwenden sind. Während der Schulung konnte der technische Kundenbetreuer alle Fragen der Teilnehmer direkt beantworten.

Ausblick

Bis heute gilt für bestimmte Geschäfte im Netzwerk*, dass die digitalen Kassenbelege erst 10 % aller generierten Belege ausmachen.





“Zur Verfolgung eines mehr ökologischen Ansatzes haben wir entschieden, unsere Kassenbelege zu digitalisieren. Hierfür haben wir eine Zusammenarbeit mit Mailjet gestartet. Für ein Projekt dieser Größe war es unerlässlich, dass uns ein persönlicher technischer Kundenbetreuer an die Seite gestellt wurde. Dieser war stets für uns da und konnte uns schnelle Lösungen anbieten. Und den Teams von Galeries Lafayette, die täglich viele Tools nutzen, wurde die Eingewöhnung und Bedienung der Plattform durch eine Schulung von Mailjet erleichtert.”

Sylvia Wizman-Hirschhorn, Marketing Projects Manager von Galeries Lafayette

Die Zahl ist dennoch sehr erfreulich, da die Marke zahlreiche Projekte gleichzeitig ausführt.

Und während das Projekt von den Kunden sehr gut angenommen wird, besteht die nächste Herausforderung der Galeries Lafayette darin, die Digitalisierung der Kassenbelege beim Verkaufspersonal durch lokale Unterstützung zu verankern.

Über 40 000 Unternehmen entwickeln mit Mailjet starke Apps und E-Mail-Strategien.



Über 40 000 Unternehmen weltweit nutzen Mailjet by **Sinch**, um die Beziehung mit ihren Kunden und Abonnenten zu stärken und ihr geschäftliches Wachstum mit E-Mail-Marketing auszubauen. Marken wie Microsoft, Kia Motors und Spiegel Online versenden mit Mailjet jedes Jahr mehrere Milliarden E-Mails. Unternehmen erhalten einen intuitiven Drag-and-Drop-E-Mail-Kampagnen-Builder und benutzerfreundliche Zustellbarkeits-Funktionen, um ansprechende E-Mails ganz ohne Programmieraufwand zu erstellen und zu versenden.

Weitere Informationen erhalten Sie unter mailjet.com/de.

