

Marketing — ganz nach dem Geschmack eines Lebens- mittelhändlers



PLUS Retail in den
Niederlanden setzt
auf das flexible Content
Management von
censhare, um seine
Geschäfte lokal zu
bewerben.



master your content



„Bei dem Projekt gab es die üblichen Hindernisse, aber wir stellten fest, dass die Mitarbeiter von censhare bei der Lösung von Problemen sehr hilfsbereit sind. Alle Entwickler bei censhare waren in der Lage, schnell zu reagieren und schnell effektive Lösungen zu finden. Das war wirklich schön für uns, da wir so wenig Zeit hatten.“

Joyce Stekelenburg, Specialist Communication Processes, PLUS Retail

„Bei dem Projekt gab es die üblichen Hindernisse, aber wir stellten fest, dass die Mitarbeiter von censhare bei der Lösung von Problemen sehr hilfsbereit sind. Alle Entwickler bei censhare waren in der Lage, schnell zu reagieren und schnell effektive Lösungen zu finden. Das war wirklich schön für uns, da wir so wenig Zeit hatten.“

Joyce Stekelenburg, Specialist Communication Processes, PLUS Retail

Auf einen Blick

Branche

Einzelhandel

Produkte

- Digital Asset Management
- Content Management
- Headless CMS

Unternehmensanforderung

Als PLUS Retail plötzlich mitgeteilt wurde, dass sein bestehendes Content-Management-System innerhalb weniger Monate eingestellt werden würde, musste das Unternehmen schnell eine neue, äußerst flexible, zukunftssichere Lösung implementieren, um seinen komplexen und wachsenden Marketinganforderungen gerecht zu werden.

Landesweite Präsenz, lokaler Fokus

Als Genossenschaft mit rund 270 Geschäften in den Niederlanden hat PLUS Retail einen starken Wettbewerbsvorteil gegenüber vielen seiner Konkurrenten. Die Zusammenarbeit mit einzelnen Ladenbesitzern gibt der Kette die Flexibilität und die Erkenntnisse, um ihre Angebote auf lokale Kunden zuschneiden zu können. Dabei ist ein wichtiges Ziel für jedes Geschäft, der beste Lebensmitteleinzelhändler in der Umgebung zu sein. Das bedeutet, qualitativ hochwertige und oft lokal angebaute Lebensmittel in einer nachhaltigen und attraktiven Einkaufsumgebung anzubieten.

Um dieses Ziel zu erreichen, sind gezielte Marketingkampagnen erforderlich, bei denen die Ladenbesitzer und die Zentrale von PLUS Retail zusammenarbeiten, um eine stetige Kundenkommunikation zu erzeugen.

Doch Anfang 2019 erlitt PLUS Retail einen möglicherweise großen Rückschlag. Der Softwarehersteller für sein bestehendes Content-Management-System kündigte unerwartet an, dass das Produkt innerhalb von sechs Monaten eingestellt würde. Der Einzelhändler musste schnell ein neues System finden.

Nach Prüfung mehrerer potenzieller Anbieter entschied sich PLUS Retail für eine Zusammenarbeit mit censhare. Im Rahmen des Fast-Track-Projekts musste die Lösung von censhare implementiert werden, um bis Mitte des Jahres alle bestehenden Prozesse zu unterstützen und Inhalte dorthin zu übertragen. Nur dann würde der Einzelhändler sein Marketing ohne Unterbrechung fortsetzen können.

Geschäftsergebnisse



5 Monate
Implementierungszeit



500.000
digitale Assets
verwaltet



250+
Geschäfte werden
unterstützt



400+
Benutzer bei
PLUS Retail

Das gleiche Rezept, nur besser

Die Geschäfte nutzten ihr bisheriges System zur Herstellung lokaler Regalkarten, während PLUS Retail es für die Verwaltung der digitalen Assets für den wöchentlichen Flyer und die Verteilung der Drucksachen einsetzte. Die entscheidende Anforderung an censhare bestand darin, diese Funktionen in seiner Universal Content Management-Lösung zu replizieren und sie einzusetzen, bevor das alte System das Ende seiner Lebensdauer erreichen würde. Und das musste innerhalb von nur sechs Monaten geschehen.

Um die kurze Projektfrist einhalten zu können, musste censhare schnell handeln. Es stellte ein umfangreiches Team von Experten aus dem ganzen Unternehmen zusammen, um die Plattform an die Bedürfnisse von PLUS Retail anzupassen und sämtliche Workflows und digitalen Assets aus dem alten System zu übertragen. Darüber hinaus konnten die Entwickler von censhare mehrere Verbesserungen der Prozesseffizienz für PLUS Retail vornehmen.

Die Lösung ermöglicht es den Ladenbesitzern nicht nur, ihre eigene lokale Regalkommunikation einfacher zu produzieren, sondern unterstützt auch die nationale Kommunikation und Werbung. Es ist ein komplexes Bild, das sich ständig ändert, wenn neue Kanäle von PLUS Retail in Gebrauch genommen werden.

„Wir verwalten fast 300 Zustellpunkte für unseren wöchentlichen Flyer, werben für mehrere Angebote und ändern ständig die Ladeninformationen. Das System von censhare verfügte über die notwendige Flexibilität. Das ist etwas, das in vielen anderen Lösungen nicht zu finden ist“, erklärt Joyce Stekelenburg, Specialist Communication Processes, PLUS Retail.

Hunderte von Benutzern können jetzt schneller arbeiten

PLUS Retail nahm das System von censhare sofort in Betrieb. Fast 400 Benutzer in den Bereichen Service, Büro und Geschäft können weiterhin wöchentlich Kundenkommunikation und Regalinhalte erstellen. Die Inhalte sind schnell gewachsen: Rund 500.000 digitale Assets werden verwaltet und bis zu 3.000 Regalkarten wöchentlich produziert.

Die Vorteile des neuen Systems wurden schnell sichtbar. Wöchentliche Flyer werden viel schneller produziert. Mit censhare können die Benutzer Bilder schnell auswählen und sparen so Stunden, die bisher mit der Suche nach Bildern in den Systemen verbracht wurden. Dies führte auch oft dazu, dass unvollständige Flyer mit fehlenden Bildern an die Designagentur geschickt wurden, was zu weiteren Verzögerungen führte. „Unsere Arbeit ist jetzt schneller. Die Produktivität ist gestiegen, und die Qualität des Outputs

„Unsere Werbeagentur mochte censhare von Anfang an und will nicht zum alten System zurückkehren.“

Joyce Stekelenburg, Specialist Communication Processes, PLUS Retail

ist viel höher. Das Feedback der Designagentur ist positiv, und die Fotografen profitieren davon, dass sie die Bilder sofort in das System hochladen können und diese sofort einsatzbereit sind“, sagt Stekelenburg.

Die Ergebnisse haben sogar dazu geführt, dass andere Abteilungen von PLUS Retail zur Verwaltung ihrer Inhalte und Prozesse auf das System zugreifen wollen.

Headless CMS vereinfacht die Regalkommunikation

Die neueste Entwicklung des Systems von PLUS Retail nutzt das Headless CMS-Modul von censhare, um die Produktion von lokalen Regalkarten erheblich zu vereinfachen. Headless CMS ermöglicht den Zugriff auf Inhalte, die auf der Plattform hinterlegt und dort verwaltet werden, über eine Programmierschnittstelle (Application Programming Interface, API).

Mit dem Modul hat censhare eine Anwendung mit intuitiver grafischer Oberfläche geschaffen, die es auch unerfahrenen Mitarbeitern ermöglicht, schnell und ohne zusätzliche Schulung Regalkarten im Geschäft zu erstellen. Neben der Werbung für lokale Produkte und Angebote können die Geschäfte auch selbst nationale Karten reproduzieren, falls vorhandene beschädigt

werden oder verloren gehen sollten. Dadurch entfallen Verzögerungen und die Kosten für die Lieferung von Ersatzkarten von der Zentrale aus. All dies führt zu Zeit- und Kosteneinsparungen und gibt den Geschäften die Flexibilität, Werbeaktionen im Handumdrehen zu ändern, um lokalen Bedürfnissen gerecht zu werden.

Das Feedback war positiv: „Das ist so viel besser, tolle Arbeit“, schrieb ein Ladenbesitzer in einer E-Mail. Ein anderer fügte hinzu: „Das ist eine große Verbesserung, bitte sofort einführen.“

Darüber hinaus hat die intuitive Funktion zum Zurücksetzen des Passworts die Anzahl der Support-Tickets, die an die IT-Abteilung von PLUS Retail geschickt werden, erheblich reduziert.

Neue Zutaten für die Zukunft

Eine weitere wichtige Anforderung von PLUS Retail war, dass das System zukunftssicher sein sollte. Nachdem das Basissystem eingerichtet ist, prüft PLUS mögliche Erweiterungen des Systems von censhare, wie beispielsweise die Automatisierung eines Großteils der Arbeit, die für die Produktion der wöchentlichen Flyer erforderlich ist.

„Ich würde sagen, die Benutzerfreundlichkeit von censhare ist zehnmal besser als bei unserem vorherigen System. Zum Beispiel können wir für eine Kampagne sofort die ausgewählten Bilder auf Angebotsebene sehen. Im alten System war es eine einzige Kampagnendatei mit allen ausgewählten Bildern, so dass die Überprüfung aller Bilder auf Angebotsebene sehr viel Zeit in Anspruch nahm.“

Joyce Stekelenburg, Specialist Communication Processes, PLUS Retail

PLUS Retail verwendet censhare, das bei Amazon Web Services (AWS) gehostet wird. AWS bietet ein breites Spektrum an globalen Rechen-, Speicher-, Datenbank-, Analyse-, Anwendungs- und Bereitstellungsdiensten, die Unternehmen dabei unterstützen, schneller zu arbeiten, IT-Kosten zu senken und Anwendungen zu skalieren.

Über
censhare

Mit unserer bewährten Omnichannel Content Plattform beherrschen Sie Ihren Content in jeder Sprache, lokal oder global, und bieten Ihren Kunden konsistente Erlebnisse auf allen Kanälen.

Unternehmen wie Allianz, Lands' End, Dyson, Christie's und hunderte mehr verlassen sich auf censhare für markenkonformen, stets aktuellen Content und nutzen so jede Chance, die richtigen Kunden zur richtigen Zeit zu erreichen.

master your content

Copyright © 2021 censhare

Alle Rechte vorbehalten. censhare und sonstige Warenzeichen sind Warenzeichen der censhare GmbH oder ihrer Tochtergesellschaften. Sonstige Warenzeichen können Warenzeichen ihrer jeweiligen Eigentümer sein. Diese Case Study dient ausschließlich zu Informationszwecken. Die Inhalte dieser Case Study waren zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung korrekt. censhare übernimmt für diese Case Study keine Gewährleistung – weder ausdrücklich noch impliziert.

www.censhare.com