

Case Study | **Communis** Großbritannien

Communis erweitert mit DirectSmile-Software sein Serviceangebot und steigert den ROI

Communis, Großbritanniens führender Anbieter von datengestützter Kommunikation, ist ein Pionier des Direktmarketings. Seit den 1960er Jahren, in denen dieses neue Medium den britischen Markt erreichte, hat Communis durch die Einführung und aktive Mitgestaltung von Innovationen im Produktionsprozess kontinuierlich seine Marktposition im Direktmarketing ausgebaut.

Im Jahr 2008 richtete sich Communis in der digitalen Kommunikation neu aus, einem Markt, der rapide wächst und sich ständig weiterentwickelt. Mit der Schaffung einer neuen Abteilung – der „Digital Business Unit“ – reagierte das Unternehmen auf die veränderten Anforderungen seiner Kunden. Communis erweiterte seine digitalen Druckkapazitäten erheblich und führte die innovative Print- und Webpersonalisierungssoftware von DirectSmile ein, um Marktführer in der datengestützten Kommunikation zu werden.

Die richtige Lösung einsetzen

„Zu unserem neuen Angebot gehört eine Reihe digitaler Services, wie das Datenmanagement und die Personalisierung von Bildern, Druckprodukten und Webseiten“, erläutert Andrew Lydiatt, Digital Business Manager von Communis. „Unsere Kunden sind in den verschiedensten Branchen tätig, und für viele unserer Bestandskunden ist es sinnvoll, digital zu drucken und Personalisierungstechnologie zu nutzen, insbesondere für Finanzdienstleister, die integriertes Marketing einsetzen. DirectSmile ist Vorreiter in der Bildpersonalisierung, und es war schnell klar, dass die DirectSmile-Lösungen die richtige Wahl für uns sind.“

Communis druckt täglich zwischen 50.000 und 200.000 Direct Mails. Um diese großen Printvolumen zu managen, entschied sich Communis, die komplette Suite der DirectSmile-Produkte einschließlich der DirectSmile Production Edition einzusetzen. Die Lösung arbeitet perfekt mit der vorhandenen HP Indigo 5500 und der HP Indigo w3250 des Unternehmens zusammen und wurde auf allen Servern von Communis implementiert.



Die DirectSmile Production Edition bietet Bildpersonalisierung und variablen Datendruck. Der Anwender kann jederzeit eine beliebige Anzahl von Rendering-Instanzen hinzufügen und damit jede gewünschte Bildberechnungs-Geschwindigkeit erreichen.

„DirectSmile Online vervollständigt unsere Lösung. Damit können wir auch die Online-Personalisierung anbieten, wie zum Beispiel E-Mailings oder personalisierte Webseiten“, sagt Andrew Lydiatt. „Das schnelle und einfache Rendering, das diese Software ermöglicht, versetzt uns in die Lage, Tausende von personalisierten Online-Bildern in nur zwei Stunden zu produzieren.“

Die Vorteile der Personalisierung erläutern

Sobald Communisis sein digitales Angebot eingeführt hatte, begann das Unternehmen, seine Kunden beim Übergang zum digitalen Drucken zu unterstützen.

„Es war wichtig für uns, dass unsere Kunden den enormen Nutzen erkannten, den unser neuer digitaler Service ihnen bietet. Um ihnen die Vorteile der Personalisierung zu erläutern, haben wir Workshops organisiert, in denen die Kunden uns ihre Marketinganforderungen schildern konnten. Dort haben wir ihnen auch vorgeführt, welche Möglichkeiten der personalisierten Kommunikation die DirectSmile-Software bietet“, sagt Lydiatt. „Wir wussten, dass unsere Kunden unseren neuen digitalen Service für komplexe integrierte Marketingkampagnen einsetzen würden. Wir waren aber überrascht, wie viele Kunden auch Standardbriefe personalisieren wollten. Diese Unternehmen erkannten, dass wir ihnen eine kostengünstige Option der Personalisierung anbieten, die sich auch für alltägliche Druckaufgaben rentiert.“

Den Return on Investment (ROI) belegen

„Heute achtet jedes Unternehmen auf seine Marketingausgaben“, sagt Lydiatt. „Marketingleiter sind vorsichtiger geworden, da sie ständig den Nutzen ihrer Aktivitäten nachweisen müssen. Sie wissen es deshalb zu schätzen, wenn wir ihnen zeigen, wie sie ihre Marketingkampagnen effektiver machen können. Die Personalisierung von Print- und Onlinematerialien hilft ihnen dabei, den Kunden gezielter anzusprechen und eine höhere Responserate zu erzielen – sowohl im Erstkontakt als auch im Verkaufsprozess.“

Die Software von DirectSmile ermöglicht nicht nur die Personalisierung, sondern auch die Abstimmung von Marketingaktivitäten über die verschiedenen Kanäle hinweg. Wird eine Botschaft mit hohem Wiedererkennungswert über Print- und Online-Medien kommuniziert, wirkt sich das positiv auf die Kampagnenergebnisse, die Markenbekanntheit und den Verkauf aus.

Mit der DirectSmile-Software können die Responseraten personalisierter Marketingkampagnen erfasst werden. Der Anwender erhält detailliertes Feedback und damit wertvolle Hinweise sowohl für künftige Kampagnen als auch für Follow-up-Aktivitäten zu der laufenden Kampagne.



E-Mail: info@directsmile.de Web: www.directsmile.de

Die Zukunft vorbereiten

Communisis und seine Kunden haben den Nutzen von digitalen Services erkannt.

„Viele unserer Bestandskunden, die bisher traditionelle Drucktechniken und Marketinginstrumente eingesetzt haben, sind nun auf das digitale Drucken umgestiegen. Und wir gewinnen Neukunden, die sich ausschließlich für unsere digitalen, durch DirectSmile unterstützten Angebote interessieren“, sagt Lydiatt.

„Die kreativen Möglichkeiten, die sich aus dem Digitaldruck und der Personalisierung ergeben, sind nahezu unbegrenzt. Jede Botschaft kann nun relevant sein, den einzelnen Kunden gezielt ansprechen und individuell auf ihn eingehen. Kurz, die Digitaltechnik bringt neuen Schwung in die Kommunikation.“

Communisis wird sein digitales Angebot kontinuierlich weiter ausbauen – so, wie das Unternehmen immer wieder sein Geschäftsmodell angepasst hat, um seine führende Stellung im Direktmarketing langfristig zu erhalten.

Das Fazit von Manager Lydiatt: „DirectSmile ist ein sehr flexibler und kooperativer Geschäftspartner. Wir planen deshalb auch die Einführung ihres neuesten Produkts Cross Media, einer vollständig integrierten Lösung für die personalisierte Kommunikation über Print, E-Mail und URLs. Mit dem Multi-Channel-Portfolio, über das Communisis nun verfügt, fühlen wir uns bestens gerüstet für die Zukunft. Und wir sind sicher, dass uns DirectSmile auch weiterhin die Technologie liefern wird, mit der wir unseren Wettbewerbsvorsprung verteidigen können.“

“DirectSmile ist Vorreiter in der Bildpersonalisierung, und es war schnell klar, dass die DirectSmile-Lösungen die richtige Wahl für uns sind.”

Andrew Lydiatt,
Digital Business Manager

