

LIDL Customer Success Story



Exzellenter Kundenservice

Die Zustellung einer Online-Bestellung nach dem Checkout ist einer der Schlüsselfaktoren eines herausragenden Online-Einkaufserlebnisses. Kunden erwarten nicht nur die qualitativ besten Produkte, sondern auch einen qualitativ hochwertigen Service. Lidl unterstützt seine Kunden während des Zustellprozesses mit personalisierten Versandnachrichten und sorgt so für positive Aha-Effekte.

Innovation in der Logistik

parcelLab schöpft bislang ungenutzte Potenziale bei der Customer Experience aus und verbessert so das allgemeine Online-Einkaufserlebnis. Nach dem Checkout erhalten Kunden personalisierte E-Mails im Look & Feel des Händlers, die in Echtzeit über den Bestell-Status und den aktuellen Aufenthaltsort des Pakets informieren. Durch diesen unterstützenden und proaktiven Service bleiben Händler während der Zustellung mit ihren Kunden in Kontakt. Die Kunden spüren, dass sich der Händler für ihre Bedürfnisse interessiert und wollen diesen Service auch in Zukunft in Anspruch nehmen. Dieser zusätzliche Kommunikationskanal schafft neue Touchpoints, um die begeisterten Kunden in den Shop zurück zu holen. Dies zahlt sich aus, denn dieser zurückgeführte Traffic geht nicht an DHL verloren, sondern konvertiert und generiert zusätzliche Umsätze.

parcelLab Lösung



2,7

Neue
Touchpoints pro
Kunde

0,7%

Kaufen direkt
wieder ein

12%

Größere
Warenkörbe

85%

Der Kunden
kehrten noch
einmal zurück in
den Webshop

parcelLab Features im Einsatz

Versandnachrichten
Vollautomatisierte Versandnachrichten
im Lidl- Branding

Bewertungs-Links
Proaktive Aufforderung zur Bewertung des
Versanderlebnisses nach erfolgreicher Zustellung

Lokalisierung
Individuelle Benachrichtigungen, die auf die Sprache
und die speziellen Angebote der Zielregionen zugeschnitten sind



Über LIDL:

Die Zustellung einer Online-Bestellung nach dem Checkout ist einer der Schlüsselfaktoren eines herausragenden Online-Einkaufserlebnisses. Kunden erwarten nicht nur die qualitativ besten Produkte, sondern auch einen qualitativ hochwertigen Service. Lidl unterstützt seine Kunden während des Zustellprozesses mit personalisierten Versandnachrichten und sorgt so für positive Aha-Effekte.

- 83.000+ Mitarbeiter deutschlandweit
- 11.000+ Filialen in 29 Ländern
- Gegründet in 1930 von Josef Schwarz

Über parcelLab:

parcelLab optimiert den Versandservice im E-Commerce mit einer intelligenten Trackinglösung für Paket-Monitoring und gezielter Kundenkommunikation während des Zustellprozesses. So können Online-Händler das Versanderlebnis ihrer Kunden selbst steuern und die Kundenbindung stärken.

- 65+ Experten in Munich, London & Paris
- 450+ Kunden in 38 Ländern and 25 Sprachen
- Gegründet in 2015 von Tobias Buxhoidt, Anton Eder and Julian Krengel
- Kunden: LIDL, IKEA, MediaMarktSaturn, Nespresso, Puma etc.