

# KANAL EGAL – HAUPTSACHE KUNDE. WIE ERNSTING'S FAMILY ALS CROSS CHANNEL-HÄNDLER MIT SEINER KUNDSCHAFT INTERAGIERT UND SIE INSPIRIERT

# DAS IST ERNSTING'S FAMILY



**Top 10 Fashion-Retailer in DE & AT**



**Rund 1.950 Filialen**



**12.000 Mitarbeiter**



**Fashion & (Home) Accessoires für die ganze Familie**



**Gut 1 Mrd. Umsatz**



**Online seit 2003**



**Verantwortung & soziales Engagement**



**Klarer Cross Channel-Ansatz – von Anfang an!**

# DAS IST ERNSTING'S FAMILY DIGITAL



**Online  
seit 2003 /  
APP seit 2014**



**80% Filial-  
Lieferung  
(GJ 22/23)**



**Mehrere  
Millionen aktive  
Kunden**




**Family Card  
Programm,  
No-  
Marktplatz-  
modell**



**Über 4 Mio.  
Bestell.  
(GJ 22/23)**



**Mehr als  
5 Artikel /  
Warenkorb**

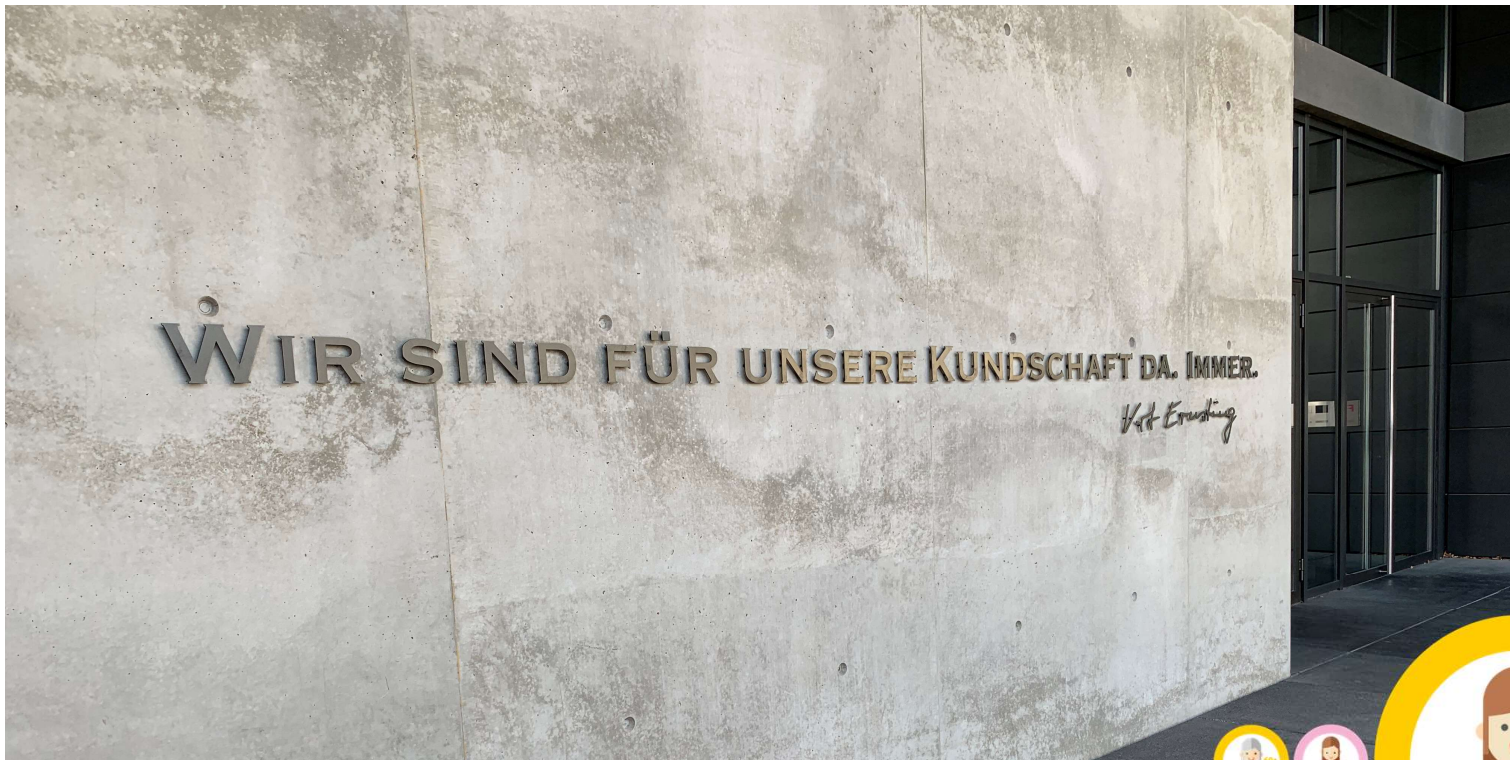


**Mobile Anteil  
über 80%  
(Shop/APP)**

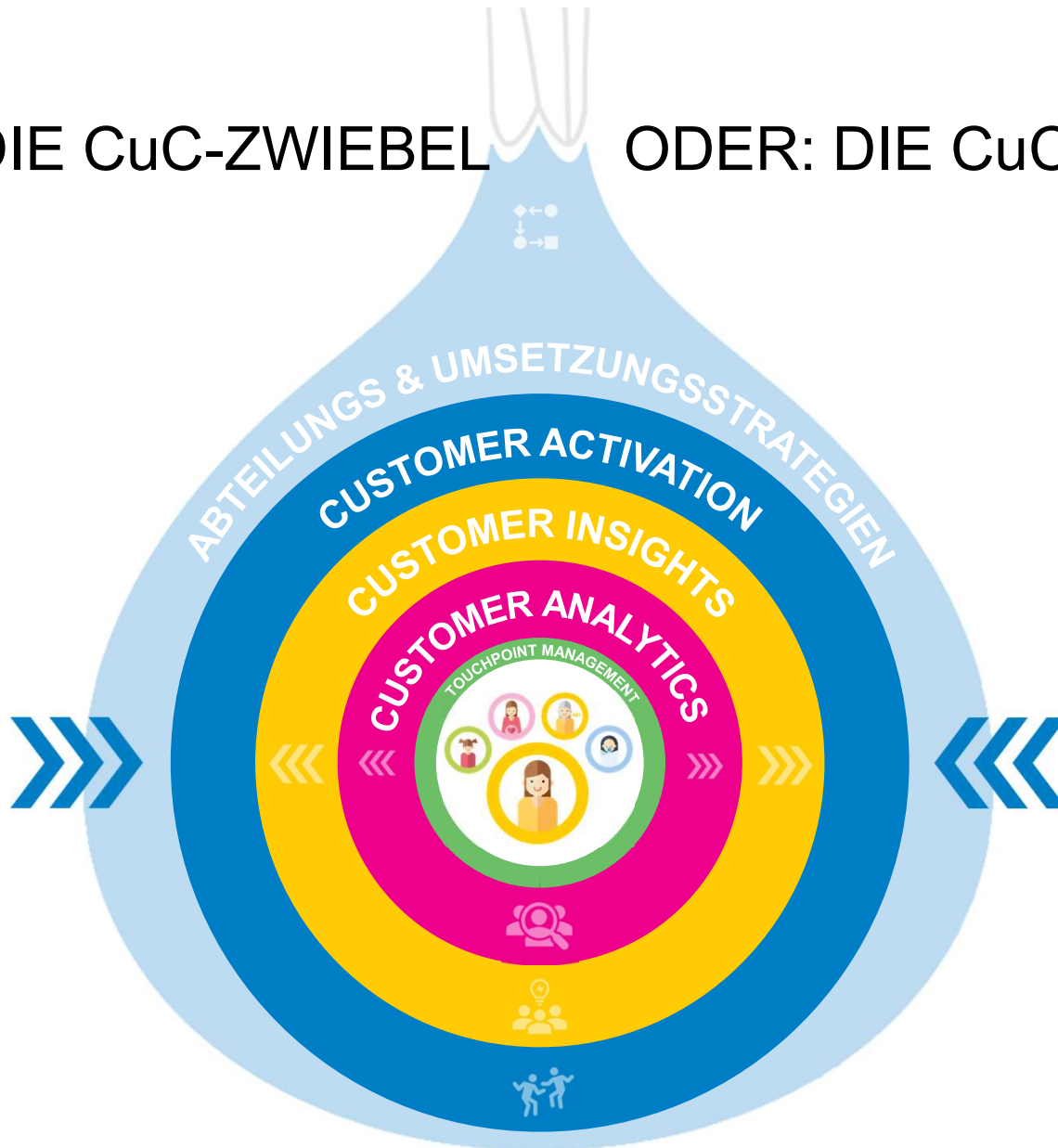


**Lead  
Cross Channel &  
Customer  
Centricity**

# CUSTOMER CENTRICITY – UNSER LEITSATZ



# DIE CuC-ZWIEBEL ODER: DIE CuC-DISZIPLINEN



- TOUCHPOINTMANAGEMENT
- CUSTOMER ANALYTICS
- CUSTOMER INSIGHTS
- CUSTOMER ACTIVATION
- UMSETZUNGSSTRATEGIEN



# CuC – WIE SCHAFFEN WIR DAS?



# CuC – DIE HERAUSFORDERUNGEN

**Niedriger Bon / CLV**  
(und trotzdem sexy ;-)



**Change / Mindset**



**Interdisziplinäres Arbeiten**



**Daten ALL OVER**  
Haltung, Validität, Massen, Generierung, selber haben (!)



**CC Prozesse & Organisation**



**CC KPIs entwickeln & integrieren**



**CC Systeme**




**Orchestrierung**  
(vor allem Marketingmix)




**Selber machen**



**Das richtige Kundenbindungsprogramm**



**Größenordnung EF / „12.000 Verkäuferinnen mitnehmen“**



...



DIE FAMILY DANKT – EMPFEHLEN SIE UNS GERNE WEITER!