

Hoofdrol voor eCircle in revolutionaire bekroonde campagne voor Argos: klanten betrekken met behulp van door gebruikers gegenereerde content

Londen, 24 maart 2009. eCircle heeft samen met Argos, de toonaangevende Britse online winkelketen in het hogere segment, de prijs voor 'Beste gebruik van e-mail' gewonnen tijdens de Revolution Innovation Awards 2009. Het bekroonde project was het resultaat van een partnerschap tussen eCircle als bestaande e-mailleverancier van Argos, experts in door gebruikers gegenereerde inhoud (*user generated content*), BazaarVoice en dataprovider Planning Inc.

Argos wilde een online marketingcampagne ontwikkelen die een dialoog aangaat met klanten en het belang van klantenfeedback onderstreept. In samenwerking met gespecialiseerde leveranciers werd een dynamisch waarderingsgedeelte voor gebruikers gecreëerd op de website van Argos om de betrokkenheid en loyaliteit binnen het klantenbestand een impuls te geven. Klanten die online aankopen deden voor levering aan huis of die online reserveerden om een bestelling zelf op te halen, kregen een *branded* (aan een merk verbonden) e-mail opgestuurd om hen te bedanken voor hun aankoop en hun te vragen het product dat zij hadden gekocht te beoordelen.

De e-mails werden beheerd door eCircle, dat ervoor zorgde dat ze naar de juiste klanten en binnen de gewenste termijn werden verstuurd, en bevatten dynamische content zodat elke klant een gepersonaliseerd bericht ontving. De campagne was in eerste instantie gericht op het genereren van 209.000 waarderingen in de eerste zes maanden, een doelstelling die nu al bijna overschreden is: na slechts vier maanden staat de teller op 203.095. Dit komt neer op 17.590 producten die momenteel worden gewaardeerd op de Argos-website. Het team is in staat gebleken de klantenwaarderingen gemiddeld binnen 72 uur te ontvangen, te modereren en te uploaden, wat zorgt voor een snelle verwerking van de verstrekte informatie.

De e-mails hebben een geweldige respons gegenereerd met een conversiegraad van 39,7% in alle categorieën. Bovendien merkte Argos dat de meeste klanten de merknaam met plezier uitdragen, aangezien 52% van de beoordelaars het product de hoogste score van vijf sterren gaf. Het is opmerkelijk dat de campagne betrokkenheid aantoonde door een hoog aantal geopende e-mails (*open rate*) en een extreem laag aantal uitschrijvingen (0,05%).

eCircle Ltd.
5-9 Hatton Wall
Londen EC1N 8HX
Groot-Brittannië
T +44 (0)20 7618 4200
F +44 (0)20 7618 4201
info-uk@ecircle.com
www.ecircle.com

CEO
Volker Wiewer

Geregistreerd adres:
Ashford House
Grenadier Road
Exeter EX1 3LH
Groot-Brittannië

NatWest Bank London
Soortcode: 56-00-03
Rekeningnr.: 79287190
IBAN: GB95NWBK 560003 79287190
SWIFT: NWBKGB2L
BTW-reg. nr.: 757 1931 09
Reg. nr. onderneming: 03976500



Grant Baillie, Multi-Channel Customer Retention Manager van Argos:

"We waren erg blij dat we onze e-mailmarketing konden inzetten om meer *user generated content* op de website te krijgen en klanten een echt nuttig hulpmiddel konden aanreiken voor het verbeteren van hun online winkelervaring op argos.co.uk. De enorme respons laat duidelijk zien dat deze *cross-channel* communicatiecampagne e-mails heeft opgeleverd die de belangstelling en betrokkenheid van onze klanten hebben gewekt. Het winnen van een felbegeerde prijs voor dit project was de kroon op ons werk!"

Simon Bowker, de Britse Managing Director van eCircle, voegt hieraan toe:

"Het is voor eCircle geweldig om met een gezaghebbende detailhandelsketen samen te werken aan een spannend en innovatief project. Bedrijven moeten hun klanten steeds meer via verschillende kanalen benaderen, dus we zijn blij deel uit te maken van het *cross-channel* marketingteam waar Argos mee werkt. De cijfers voor dit project spreken voor zich: wij meten het succes van onze e-mailmarketing aan de hand van de *open rates*, *click-throughs* (doorklikken naar de site) en algehele betrokkenheid. Dit bekroonde project heeft enkele buitengewoon indrukwekkende resultaten opgeleverd, die zullen bijdragen aan een hogere omzet voor Argos, zowel online als offline."

De Revolution Innovation Award kwam slechts 24 uur nadat Argos twee andere prijzen had binnengesleept op de Oracle Retail Week Awards 2009, waaronder die voor 'Online retailer van het jaar', waarover de jury opmerkte: "De online activiteiten van Argos vertegenwoordigen een ongekend belevingsniveau."

Einde

eCircle Ltd.
5-9 Hatton Wall
Londen EC1N 8HX
Groot-Brittannië
T +44 (0)20 7618 4200
F +44 (0)20 7618 4201
info-uk@ecircle.com
www.ecircle.com

CEO
Volker Wiewer

Geregistreerd adres:
Ashford House
Grenadier Road
Exeter EX1 3LH
Groot-Brittannië

NatWest Bank London
Soortcode: 56-00-03
Rekeningnr.: 79287190
IBAN: GB95NWBK 560003 79287190
SWIFT: NWBKGB2L
BTW-reg. nr.: 757 1931 09
Reg. nr. onderneming: 03976500



Opmerkingen voor de redactie

Over eCircle

eCircle is een van de grootste bedrijven voor digitale direct marketing in Europa. Het beschikt over de meest uitgebreide *permission marketing*-database voor e-mailcampagnes en het genereren van leads, alsmede een geavanceerde technologieoplossing voor digitale direct marketing. eCircle staat sinds 1999 voor innovatieve en efficiënte online marketing voor werving en behoud van klanten. Toonaangevende organisaties, waaronder Argos, HBOS en Samsung, vertrouwen op onze consistente klantenservice, onze jarenlange ervaring en - niet in de laatste plaats - onze zeer gemotiveerde en betrokken medewerkers. Het bedrijf, met een hoofdkantoor in München, heeft meer dan 200 werknemers en verder ook kantoren in Londen, Parijs en Milaan.

Contactpersonen pers:

eCircle Ltd.
Lucy Hudson
Senior Marketing Manager
Tel. +44 (0)20 7618 4200
pr-uk@ecircle.com

Limelight PR
Katy Bergson
Account Executive
Tel. +44 (0)20 7201 0600
katy@limelightpr.co.uk

Over Argos

Voor nadere informatie kunt u contact opnemen met Media Relations, tel. nr.: +44 (0)845 120 4365, mobiel nr.: +44 (0)7713 064 079, e-mail: media.relations@argos.co.uk.

Argos is een unieke detailhandelsketen die bekendstaat om zijn assortiment, waarde en winkelgemak. Het bedrijf verkoopt algemene en huishoudelijke artikelen vanuit meer dan 700 winkels in heel het Verenigd Koninkrijk en Ierland, evenals online en telefonisch. Het afgelopen boekjaar is de omzet van Argos met bijna 4% gestegen tot GBP 4,3 miljard en werkten ongeveer 33.000 mensen bij het bedrijf.

Via zijn winkels bedient Argos jaarlijks meer dan 130 miljoen klanten. Gemiddeld hebben op enig moment 17 miljoen Britse huishoudens, ofwel ongeveer twee derde van de totale bevolking, een Argos-catalogus in huis.

Argos verwacht de keten dit jaar uit te breiden met rond de 25 winkels. De website van Argos, www.argos.co.uk, telde in 2007 de meest bezoekers van alle Britse online retailers in het hogere segment.

Argos is een onderdeel van Home Retail Group, de toonaangevende detailhandelsketen voor huishoudelijke en algemene artikelen in het Verenigd Koninkrijk.

eCircle Ltd.
5-9 Hatton Wall
Londen EC1N 8HX
Groot-Brittannië
T +44 (0)20 7618 4200
F +44 (0)20 7618 4201
info-uk@ecircle.com
www.ecircle.com

CEO
Volker Wiewer

Geregistreerd adres:
Ashford House
Grenadier Road
Exeter EX1 3LH
Groot-Brittannië

NatWest Bank London
Soortcode: 56-00-03
Rekeningnr.: 79287190
IBAN: GB95NWBK 560003 79287190
SWIFT: NWBKGB2L
BTW-reg. nr.: 757 1931 09
Reg. nr. onderneming: 03976500

