

**BEIERSDORF**

**DIGITALE B2C-  
KOMMUNIKATION  
FÜR BEIERSDORF AT**

# BEIERSDORF ÖSTERREICH: DIGITALE B2C- KOMMUNIKATION

**Merkle kümmert sich als Lead Agency um den digitalen Auftritt der Beiersdorf-Marken in Österreich**

Der Konsumgüterkonzern Beiersdorf ist ein Global Player im Bereich Kosmetik & Co. Für die digitalen Kanäle seiner verschiedenen Marken in Österreich wie Nivea, Florena und Labello benötigt das Unternehmen ganzjährig Unterstützung.



STRATEGIE, CONSULTING, USER EXPERIENCE, KONZEPTION, DESIGN, PRODUKTION, MIGRATION, CRM, SITECORE, SALESFORCE, SAP HYBRIS, GOOGLE MARKETING PLATFORM



## Digitale B2C-Kommunikation für Beiersdorf Österreich

Der Konsumgüterkonzern Beiersdorf ist ein Global Player im Bereich Kosmetik & Co. Für die digitalen Kanäle seiner verschiedenen Marken in Österreich wie Nivea, Florena und Labello benötigt das Unternehmen ganzjährig Unterstützung.

### Die Herausforderung

- Ganzjähriges Campaigning
- Always-on-Kommunikation gepaart mit strategischer Beratung

### Unser Ansatz

- Strategische Begleitung
- Operative Unterstützung beim digitalen Wandel
- E-Mail Marketing
- Social-Media-Marketing

### Das Ergebnis

- Erfolgreiche digitale Kommunikation
- Etwa 15 Kampagnen im Jahr
- Optimierte digitale Strategie

STRATEGIE, CONSULTING, USER EXPERIENCE, KONZEPTION, DESIGN, PRODUKTION, MIGRATION, CRM, SITECORE, SALESFORCE, SAP HYBRIS, GOOGLE MARKETING PLATFORM

## Die Herausforderung: Ganzjähriges Campaigning

Für die digitalen Kanäle seiner verschiedenen Marken in Österreich wie Nivea, Florena und Labello benötigt das Unternehmen ganzjährig Unterstützung.

Neben mehreren Kampagnen ist always-on-Content ein wichtiges Thema für Beiersdorf Österreich.

Zudem möchte der Konzern seine digitalen Aktivitäten strategisch weiterentwickeln – und benötigt hier einen Sparringspartner. Genau der richtige Auftrag für Merkle.



# Unser Ansatz



## Strategische Beratung

Wir erarbeiten mit Beiersdorf Österreich einen strategischen Prozess. Vierteljährlich überprüfen wir diesen und passen ihn gegebenenfalls an veränderte Umweltbedingungen an.



## Datenbasierte Kommunikation

Um Usern die Inhalte zu liefern, die sie wirklich bewegen, setzen wir auf Daten. So können wir den Content perfekt personalisieren.



## E-Mail Marketing

Neue Frisurentrends oder die beste Hautpflege – mit personalisierten Newslettern informieren wir die Kund\*innen des Konzerns über neue Trends und relevante Themen.



## Social-Media-Marketing

Facebook, Instagram und YouTube: Merkle versorgt die User mit spannenden Posts rund um die Themenwelt von Beiersdorf Österreich.

## Das Ergebnis: Digitalstrategie & umfassende Kommunikation

Seit 2017 verantwortet Merkle die **gesamte digitale Kommunikation** der Marken NIVEA, NIVEA MEN, Labello, Florena und Basis pH in Österreich.

Wir gestalten und optimieren die **Newsletter, Social-Media-Kanäle sowie die Beiersdorf-Websites**. Dabei bringen wir frische Impulse in Design und Content.

Zudem entwickeln wir **etwa 15 Kampagnen im Jahr**.

Wir helfen dem Konzern auch, seine **digitale Strategie zu optimieren**. Dank unseres breiten Angebots und der vielen Expert\*innen zu verschiedenen digitalen Themen können wir Aufgaben optimal bündeln. Das macht die Zusammenarbeit besonders einfach und effizient.



# Chatbot für NIVEA

Beiersdorf

BRANCHE  
Kosmetik

MITARBEITENDE  
> 20'000

KANAL  
B2C

TOOL  
Loyjoy



## HERAUSFORDERUNG

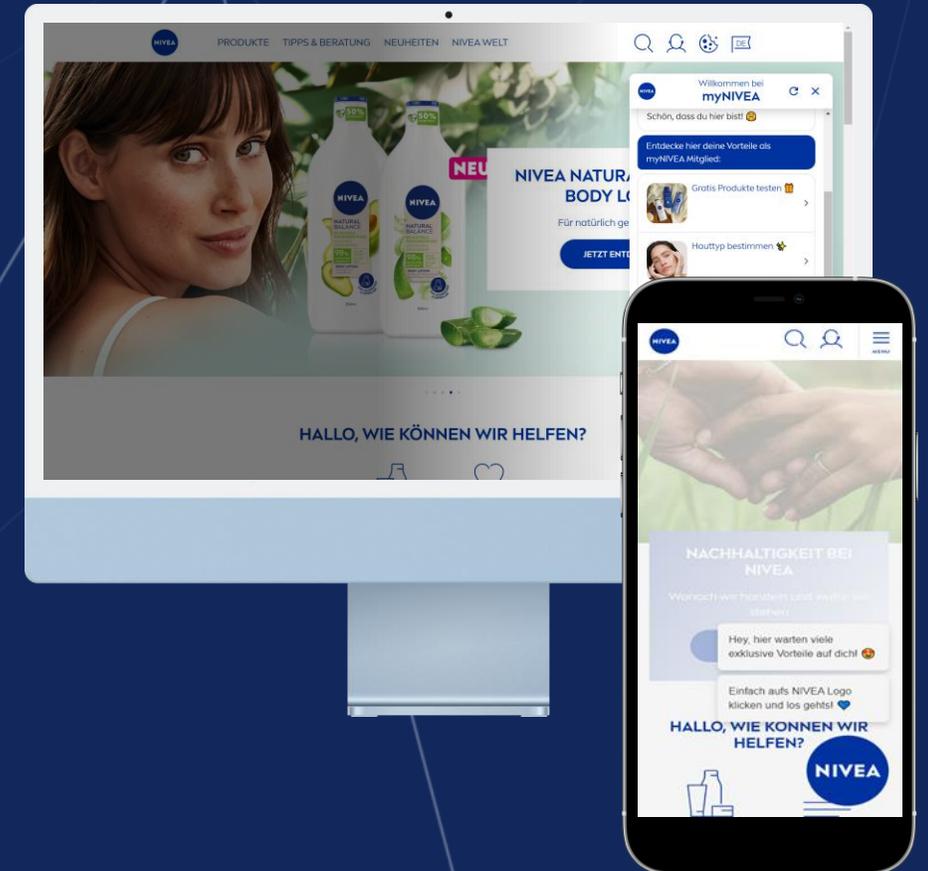
Kosmetik ist eine persönliche Angelegenheit. Nivea-Kundinnen möchten darum noch präziser auf ihre individuellen Bedürfnisse angesprochen werden. Die dabei gewonnen Informationen sollen ihr Kundenprofil anreichern.



## LÖSUNG

Wir haben einen Chatbot implementiert, der sich ganz einfach individualisieren lässt – Kundinnen bestimmen im Dialog selbst, was sie interessiert. Die im CRM gespeicherten Daten optimieren anschliessend die persönliche Ansprache.

- ▾ 4 individuell kombinierbare Chat-Streams



# Send Time Optimization für Beiersdorf

Beiersdorf

BRANCHE  
Kosmetik

MITARBEITENDE  
> 20'000

KANAL  
B2C

TOOL  
Salesforce



## HERAUSFORDERUNG

Wie kann ein individueller E-Mail-Versandzeitpunkt das Engagement steigern?  
Für Beiersdorf soll Einstein, die künstliche Intelligenz von Salesforce, standardisiert eingesetzt werden und entsprechende Erkenntnisse liefern.



## LÖSUNG

Im Verlauf eines Jahres haben wir Einstein beim Versand von E-Mails zur Optimierung der Sendezeit eingesetzt. Folglich erhalten Abonnenten eine E-Mail zu jenem Zeitpunkt, an dem sie am wahrscheinlichsten interagieren.

▼ **+8%** Durchschn. Klick-Rate    ▼ **+11%** Durchschn. Öffnungs-Rate



a dentsu company



Halo myNIVEA-Mitglied

Die Festtage sind zwar vorbei, aber wir von NIVEA verteilen übers ganze Jahr Geschenke. Als Produkttester:in bekommst du jeden Monat die Chance, **kostenlos neue, spannende Produkte auszutesten**. Mit einer anschließenden Bewertung hilfst du uns dabei, die Produkte noch besser zu machen. Lust, dabei zu sein? Dann **registriere dich einfach als Produkttester:in** auf unserer Website. Aber warte nicht zu lange, die freien Plätze sind immer heiss begehrt!

Bestimmt hast du auch einen **Vorsatz fürs neue Jahr** gefasst. Vielleicht hast du dir vorgenommen, mehr über deine Haut herauszufinden und besser darauf zu achten, was ihr gut tut. Oder du hast dir geschworen, nie mehr den Sonnenschutz zu vergessen – gerade beim Wintersport. Wir verraten dir Tipps und Tricks, wie du deine Neujahrsvorsätze mit links in die Tat umsetzt.

Ein glückliches und gesundes 2022 wünscht  
Dein NIVEA Team

### Deine persönliche Produktempfehlung



Wenn du das Jahr 2022 zum Jahr der Hautpflege machen möchtest, haben wir genau das Richtige für dich: Mit dem NIVEA SKIN GUIDE analysierst du per Selfie dein Hautbild und bekommst so Produktempfehlungen, die genau auf deine Bedürfnisse zugeschnitten sind. In deinem digitalen Hauttagebuch kannst du dann alle Fortschritte tracken – übers ganze Jahr hinweg.



Lieber Donald

Das Jahr hat eben erst begonnen und neben all den schönen Erlebnissen, die dich 2022 noch erwarten, haben wir eine Menge grossartiger Neuigkeiten für dich. **Entdecke die NIVEA Produktneuheiten** und tu dir selbst etwas Gutes. Und wie heisst es so schön: Geteilte Freude ist doppelte Freude! Mit unserem **Geschenketag zum Valentinstag** zeigst du deinen Liebsten, dass du an sie denkst und zauberst ihnen sicher ein Lächeln ins Gesicht.

Hand aufs Herz: Brauchst deine Pflegeroutine ein Update? Unter den Neuheiten im NIVEA Sortiment findest sich von der **geilsten Tagespflege über straffende Gesichtspflege** für die Nacht bis zum **plastikfreien Make-Up-Entferner** alles, was deine Pflegeroutine auf Vordermann bringt. Ausserdem sind die Formeln aller NIVEA Handpflegeprodukte ab sofort **vegan**.

Einen erfolgreichen Februar wünscht  
Dein NIVEA Team

[ZU DEN PRODUKTNEUHEITEN](#)

### Unsere Neuprodukte



“Merkle ist ein sehr zuverlässiger & starker Partner in dieser etwas schwierigen Zeit. Tolles Team!”



**Johanna Gangl,**  
Head of Digital AT + EE,  
Beiersdorf