

Fallstudie Schweiz

Der Liebesbrief als Vorbild des Online-Marketings

Systems, 22. Oktober 2008

Wolfgang Grandjean



Wilken
Software. Menschen. Service.

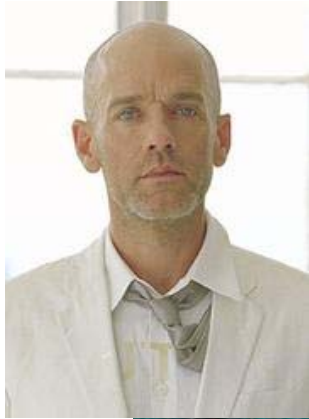
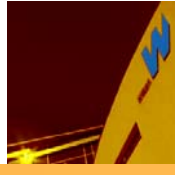
Kundenbindung



Kundenbindung



Die Idee



„This one goes out to the one I love“



Vorbild: Liebesbrief



Ein Liebesbrief

- ist (hoffentlich) kein Spam
- Schreiber ist vertrauenswürdig
- bezieht sich auf Wünsche des Anderen
- wird gelesen
- beschäftigt

Merke: Liebesbriefe als Massenmail sind nur begrenzt erfolgreich!

Vom Liebesbrief zum Business Newsletter



Ein Liebesbrief

- ist einmalig
- Verfasser ist bekannt
- kennt Bedürfnisse des Anderen
- wird gelesen
- beschäftigt



Business Newsletter

- ist kein Spam
- Absende-Unternehmen ist seriös
- referiert auf individuelle Bedürfnisse
- hohe Öffnungsrate
- Kunde wird zum Kauf aktiviert

1:1 - Marketing - wo liegen die Probleme?



■ Kundenprofile (er-)kennen

- ✓ Wer ist Sie?
- ✓ Was will Sie?
- ✓ Wann sagt Sie es mir?

■ Profile nutzen

- ✓ Massendaten verwertbar machen
- ✓ Kampagnen automatisieren
- ✓ Daten dynamisch anpassen



Wir lassen Ihre Daten für Sie arbeiten!

Profilbildung



Kundenprofile beschreiben

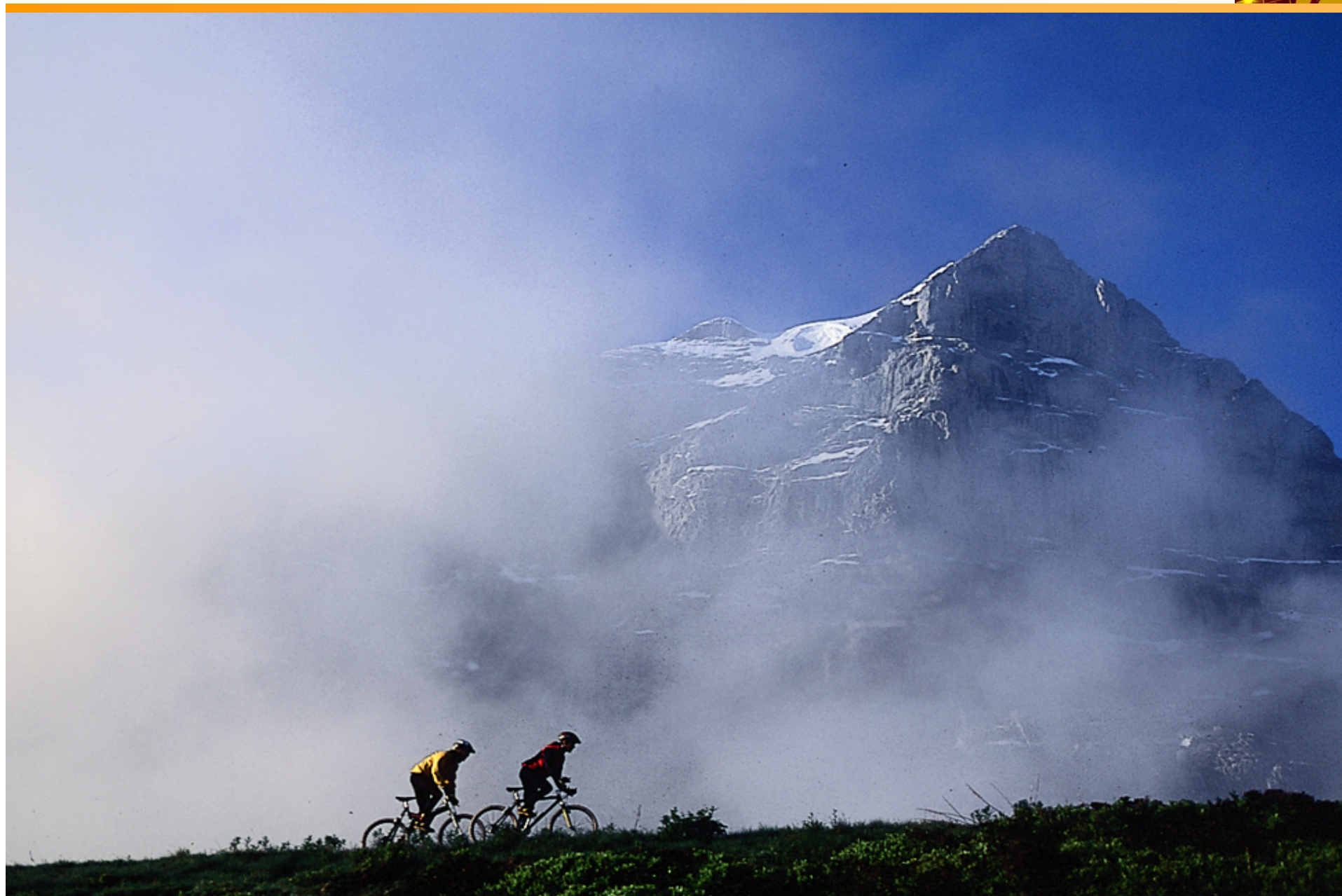
- ✓ Vorlieben
- ✓ Wünsche
- ✓ Eigenschaften

Quellen für Profile sind:

- ✓ Verschlagwortung von Anfragen
- ✓ Klickverhalten in Newslettern/Website
- ✓ Online-Umfragen

Profile müssen dynamisch sein!

Anwendungsbeispiel Schweiz Tourismus



Ziele des 1:1 E-Marketing



- Kunden binden
- „**emotionalisieren**“ – man mag, wenn man erkannt wird
- Umsatz generieren durch Rückkehr des Kunden in die Destination
- Empfehlungsverhalten des Kunden erhöhen
- Prozesse innerhalb der Destination vereinfachen

E-Mail von Hans Bieri



Sehr geehrte Damen und Herren,

in der Tageszeitung las ich über Ihre Broschüre für Skifahrer, die ich bitte für unsere Familie gratis anfordern möchte. Bitte legen Sie auch eine Liste der Hotels bei.

Bitte senden Sie die Unterlagen schnellstmöglich, da die Urlaubsplanung für Ostern ansteht, an:

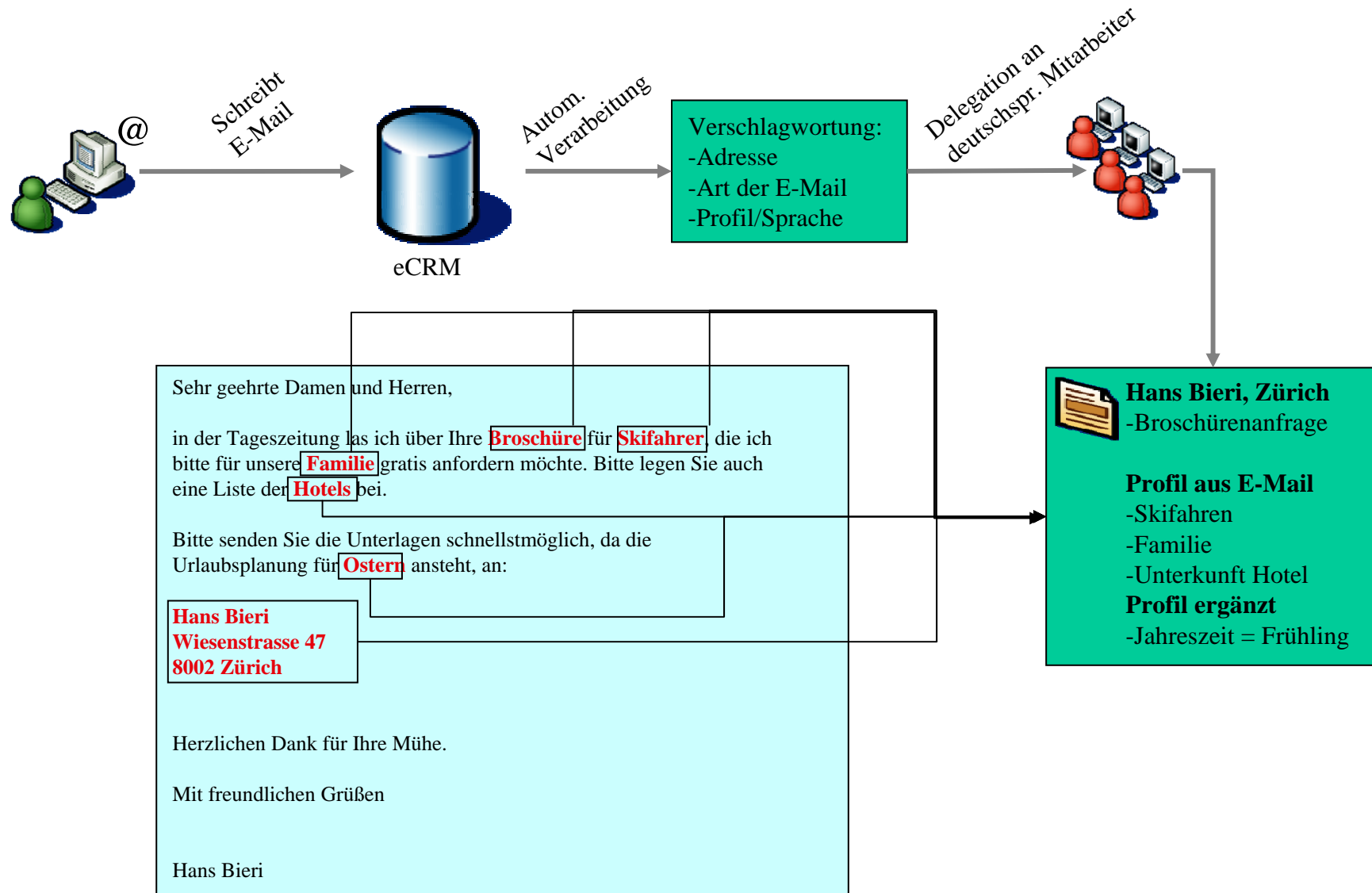
Hans Bieri
Wiesenstrasse 47
8002 Zürich

Herzlichen Dank für Ihre Mühe.

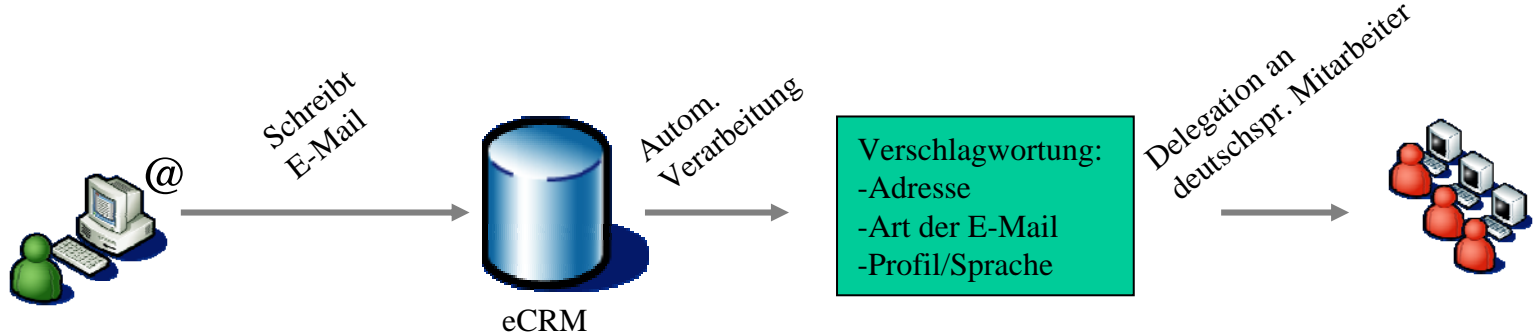
Mit freundlichen Grüßen

Hans Bieri

E-Mail Verschlagwortung



Ablauf E-Mail Eingang

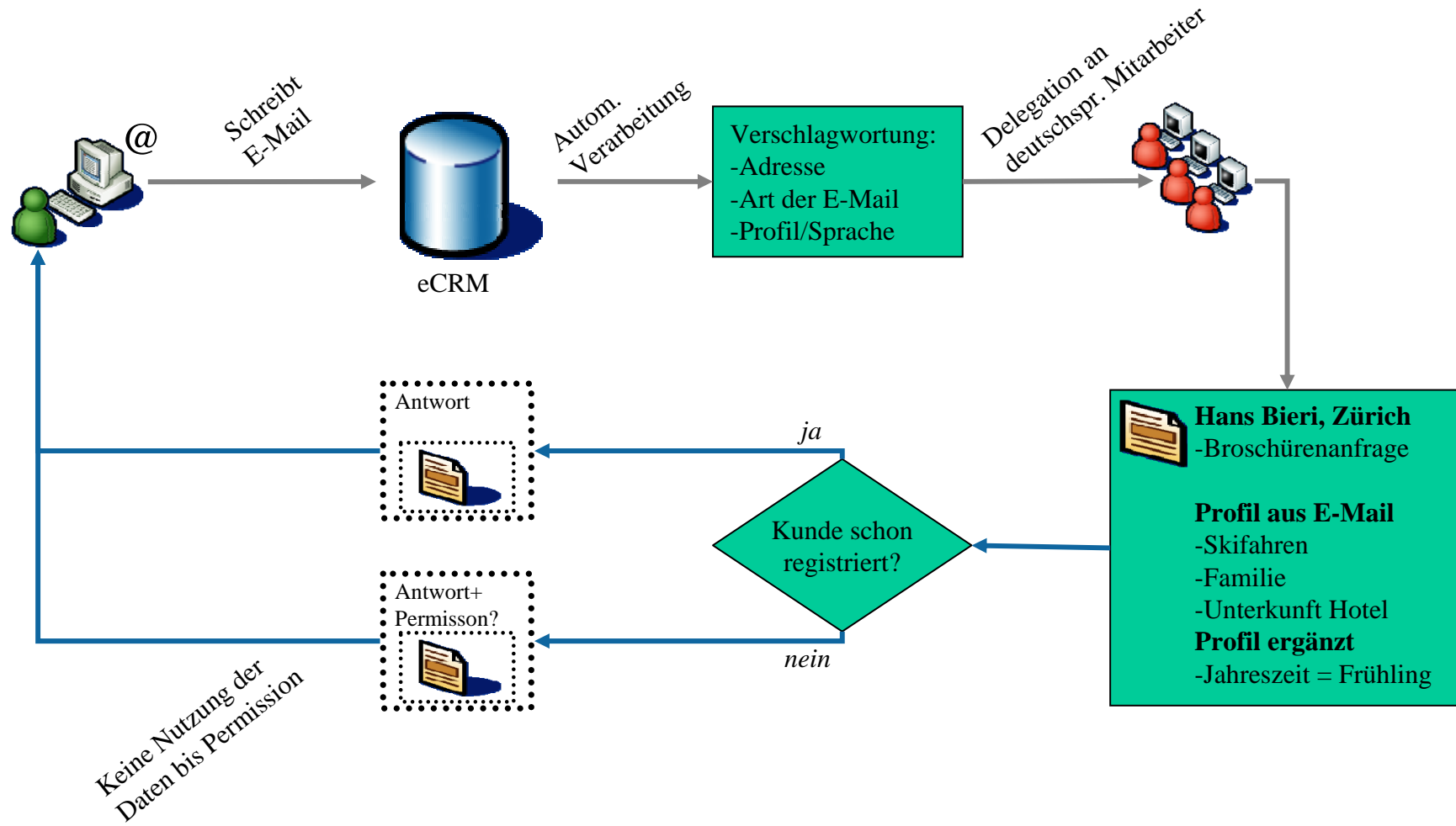


Profilbaum verwalten:

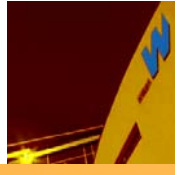
- [Kunst, Kultur, UNESCO](#)
 - [Kultur](#)
- [Kurzreisen & Ausflüge](#)
 - [Panorama-Routen](#)
- [Nightlife & Partys](#)
 - [Jazz](#)
- [Region](#)
 - [Region Basel](#)
 - [Region Berner Oberland](#)
 - [Region Freiburg](#)
 - [Region Genf](#)
 - [Region Genferseegebiet](#)
 - [Region Graubünden](#)
 - [Region Neuenburg/Jura/Berner Jura](#)
 - [Region Ostschweiz/Liechtenstein](#)
 - [Region Schweizer Mittelland](#)

Fenster schließen

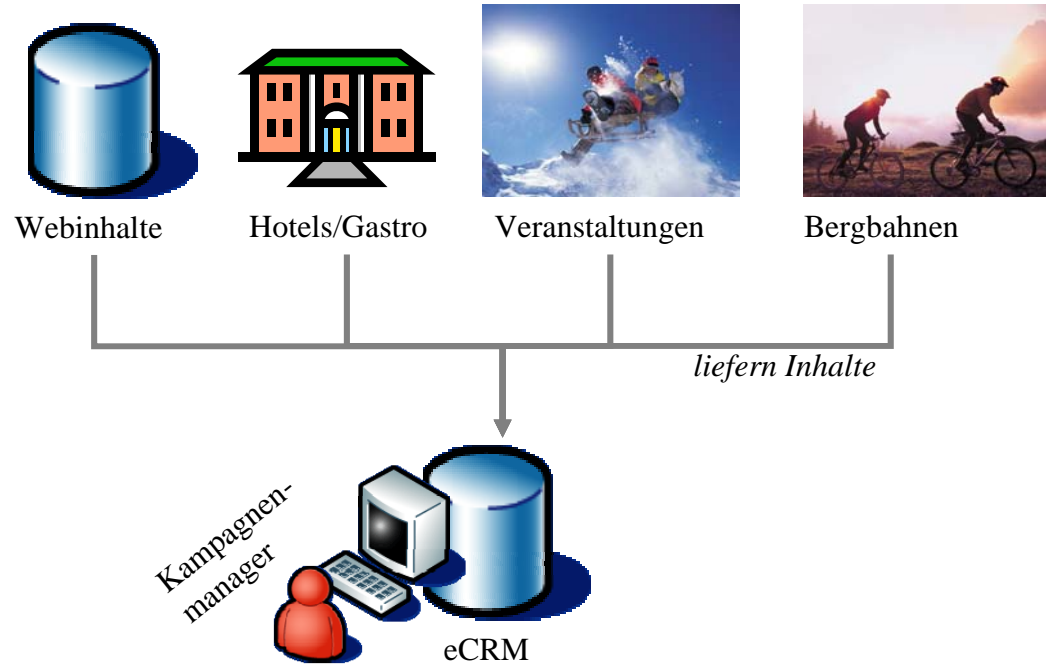
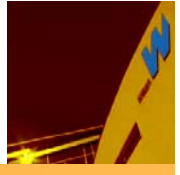
E-Mail beantworten



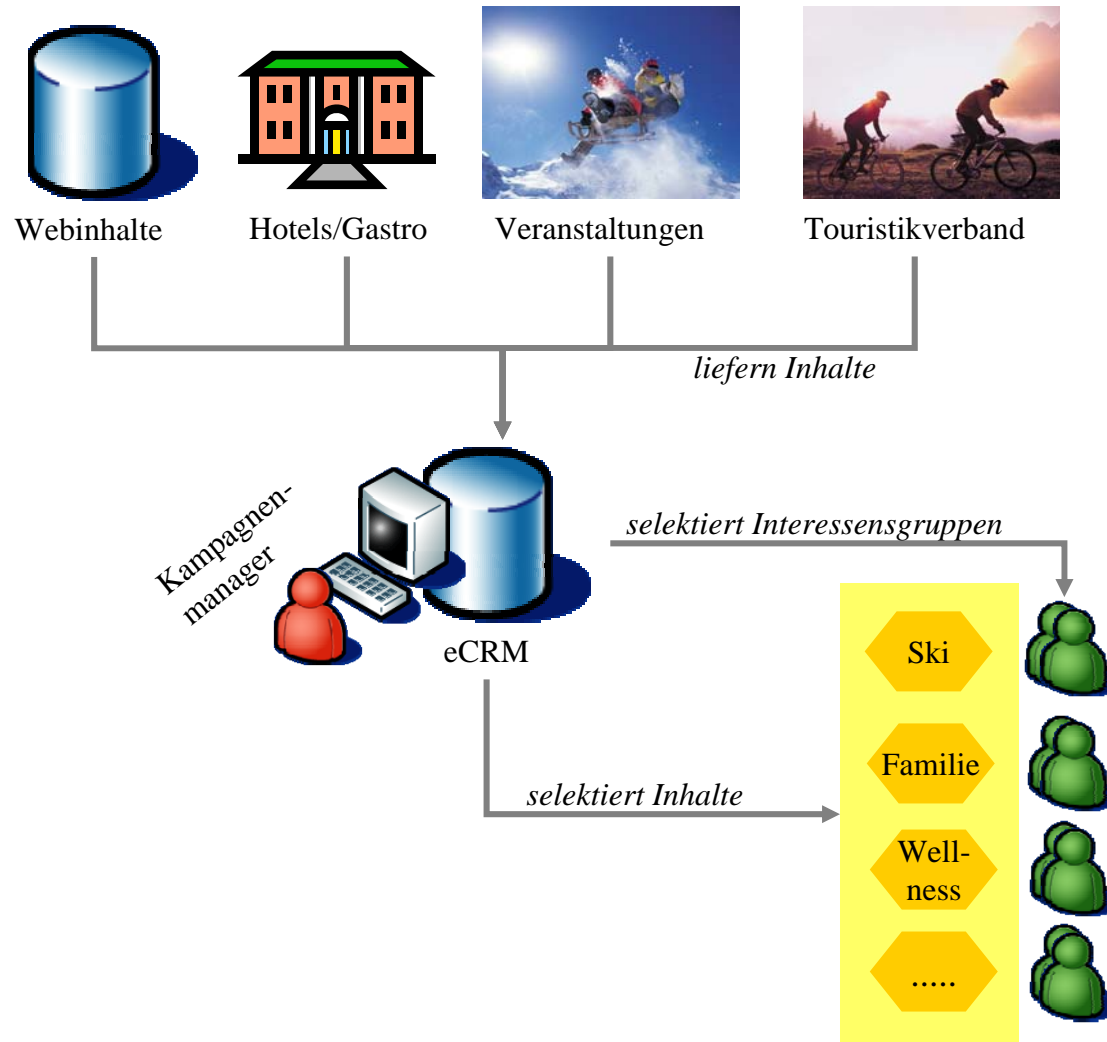
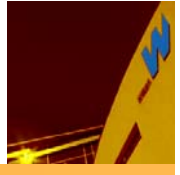
Die Kampagne



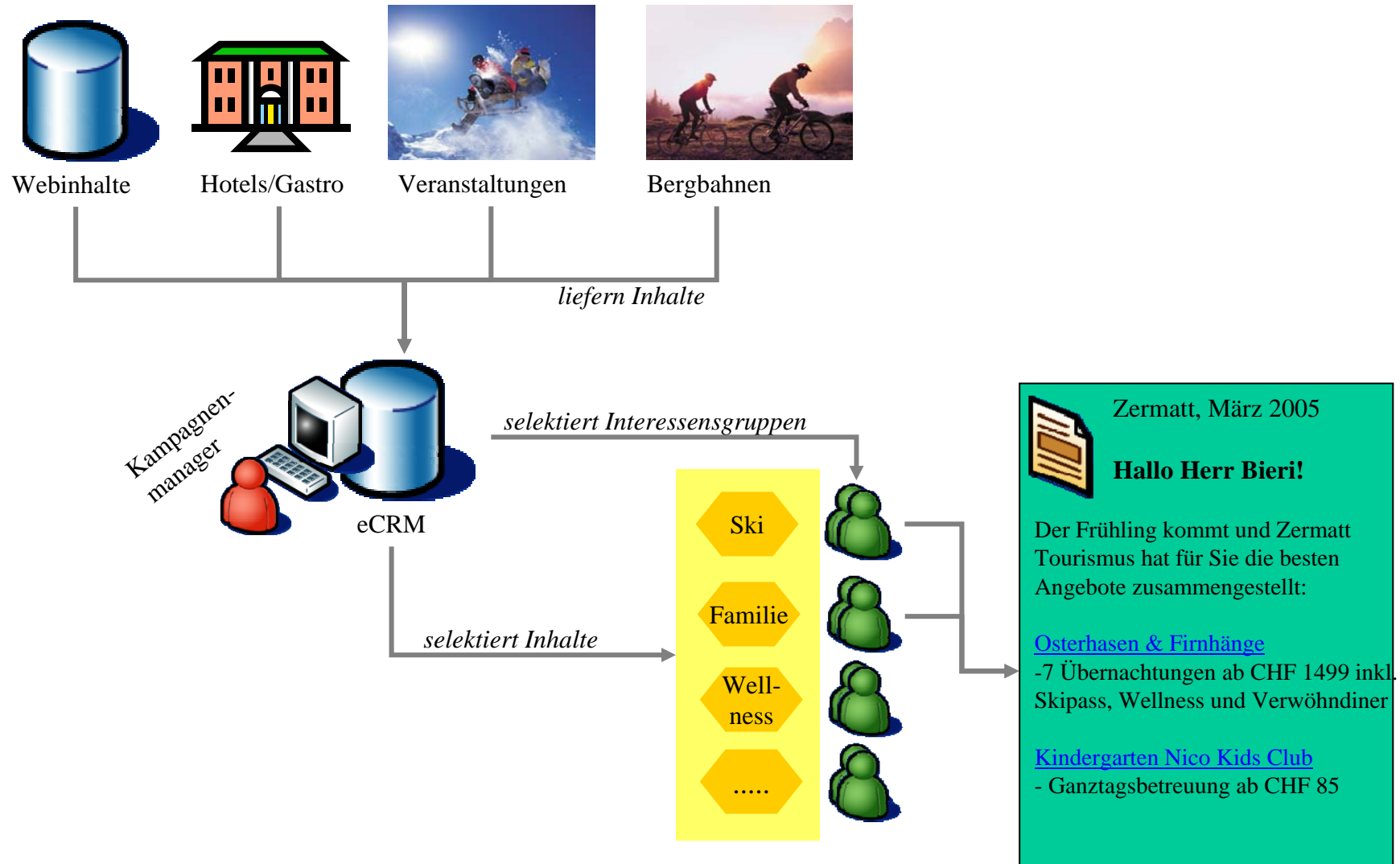
Inhalte zusammenstellen



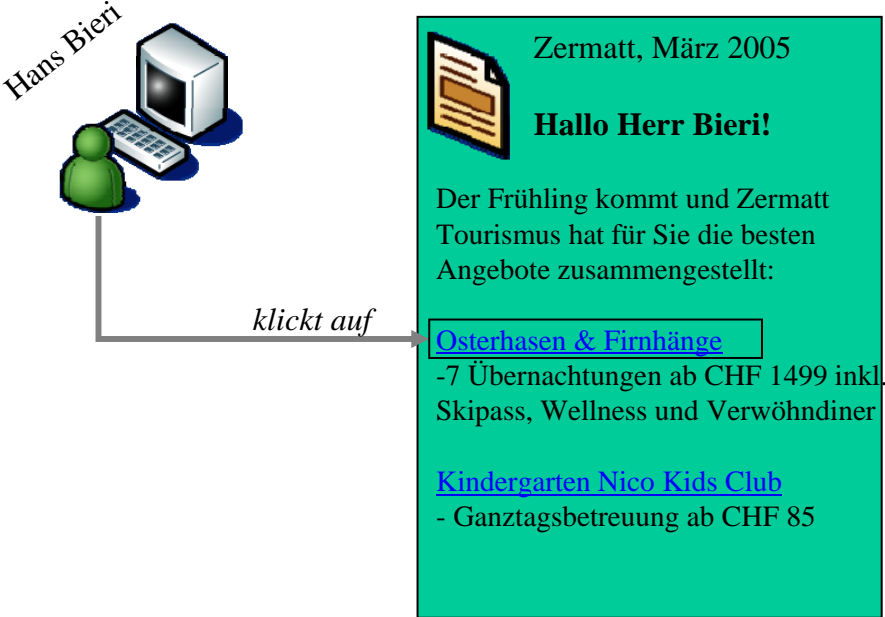
Zielgruppen-Selektion



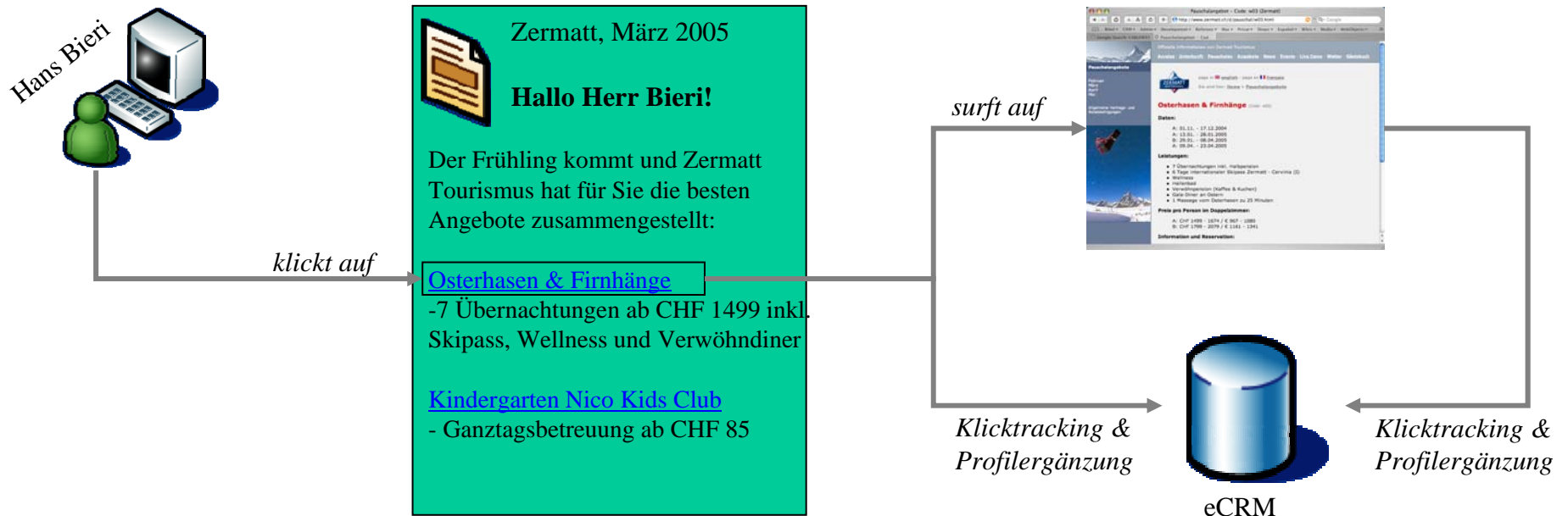
Personalisierter Versand



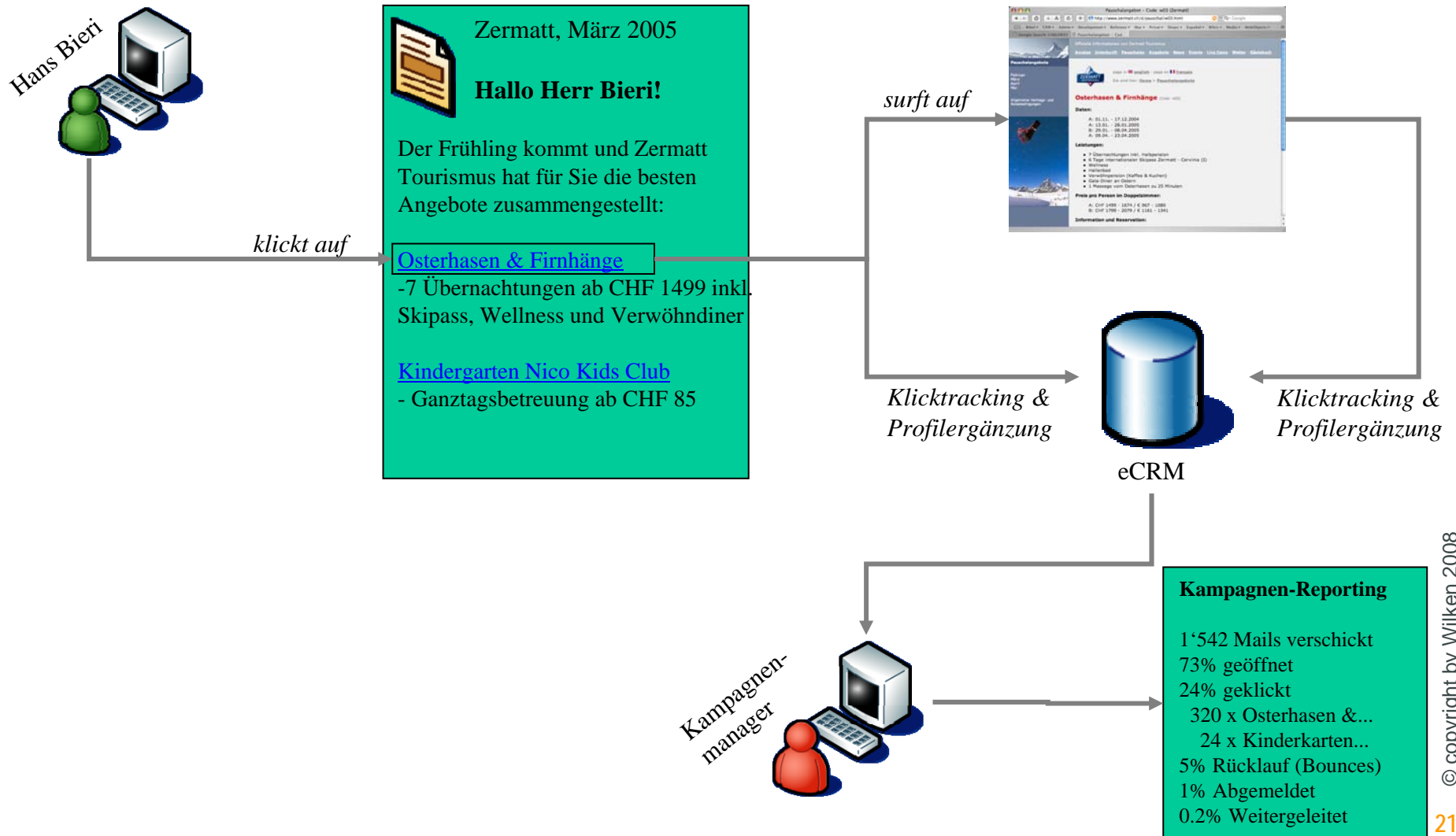
Hans Bieri hat Post bekommen



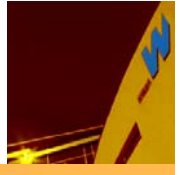
Klickverhalten registrieren



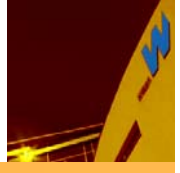
Kampagne auswerten



1:1 Marketing: Schritt für Schritt



- 1. Adressgewinnung
- 2. Profilbildung
- 3. Personalisierter Kontext
- 4. Barrierefreier Versand
- 5. Individualisierte Kampagnen
- Zusatz: Steuerung von Workflows

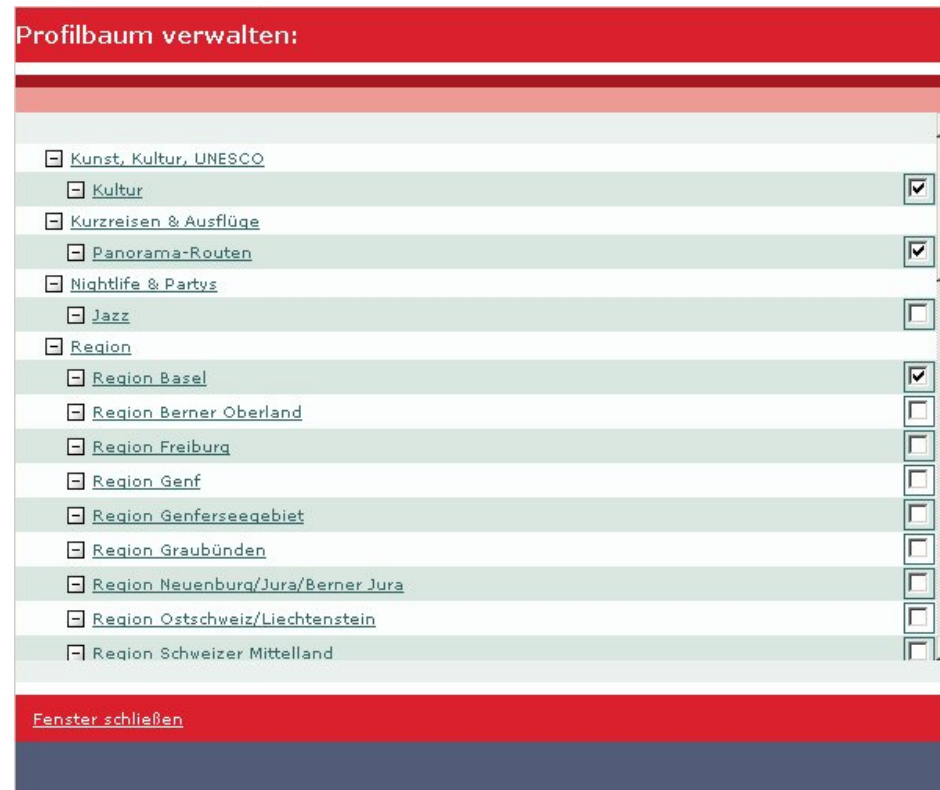
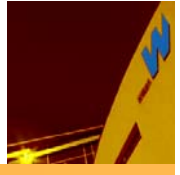


■ Quellen für Adressen:

- ✓ Online-Registrierung auf Homepage
- ✓ Anfragen per Mail und Brief
- ✓ Call Center
- ✓ Gewinnspiele
- ✓ Kunden empfehlen Kunden
- ✓ Banner-Werbung
- ✓ Datenübernahme aus Vorsystemen



Profilbildung



- ✓ Per Mausclick im Callcenter
- ✓ Automatisiert nach Profileingabe im Internet
- ✓ Automatisiert nach Klicktracking
- ✓ Künstliche Profile aus Wahrscheinlichkeit und Korrelationen

Versand: Bounce Management



- to bounce: zurückprallen
- the bouncer: der Rausschmeißer

Hard Bounce

- E-Mail Adresse existiert nicht mehr

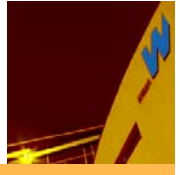
➔ nicht mehr anschreiben!

Soft Bounce

- E-Mail Adresse zur Zeit nicht erreichbar
- Server kaputt
- Postfach voll

➔ unbedingt erneut zustellen

Versand: Compliance



Wilken Software. Menschen. Service. Helpdesk-Nummer: 0041 848945536

Home System Büro Kunden Kampagnen Hilfe

Geschäftspartner/ Kunde : KD00000029 - Anita Vogt , Account aktiv

Geschäftspartner Adressen Bank Person Benutzerdaten Gruppen

Persönliche Daten

Geburtsdatum

Benachrichtigung per E-Mail

Geschlecht

Familienstand

Sprache

Konfession

Staatsangehörigkeit

Matchcode an der Person

Account aktiv

Grund

Sachbearbeiter Registrierung

Änderungsdatum

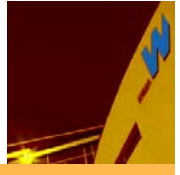
Registrierung

Über Homepage registriert
Über E-Mail/Brief/Fax registriert
Über Sachbearbeiter registriert
Hat sich deregistriert
Nicht registriert
Vorläufig registriert
Über Import registriert
Dereg. "Bounce Job"

Nachweis der Versandberechtigung:

Die Software registriert, woher die Berechtigung zum Versand von Newsletter stammt.

Kampagnentypen

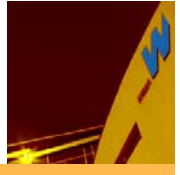


- **Manueller Versand**
 - ✓ ad hoc zu einem speziellen Event

- **Zyklischer Versand**
 - ✓ regelmäßiger (monatlicher) Newsletter
 - ✓ Geburtstagsgrüße

- **Eventgetriebener Versand**
 - ✓ automatisierte Antwortmails auf spezielle Aktionen oder eingehende Mails
 - ✓ Dankmail nach Besuch

- **Dynamische Zuordnung von Events**
 - ✓ abhängig vom Datum des Aussands
werden (ab dann) stattfindende Veranstaltungen
automatisiert als Tipps mit in den Newsletter eingefügt



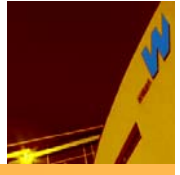
- **Testversand**
 - ✓ zu Testadressen
 - ✓ an eine vordefinierte Anzahl von Adressen, um Reaktion zu testen und nachzujustieren

- **Steuerbarer Kampagnenzeitraum**
 - ✓ Optimale Aussendezeit ist festlegbar
 - ✓ Anzahl der ausgehenden Mails im Zeitraum ist festlegbar

- **“Adresszug” erst im Augenblick des Versands**
 - ✓ Selektierte Adressen werden erst aktuell beim Versand gezogen, nicht vorher
 - ✓ es ist immer gewährleistet, dass sich zwischenzeitlich abgemeldete Kontakte nicht angegangen werden

- **Umfangreiche Selektions-Sicherheits-Mechanismen**
 - ✓ damit nichts aus Versehen versendet wird

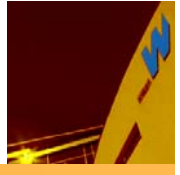
Umfangreiche Workflow-Komponenten



■ Rückläufer Management

- ✓ eigener Antwortpostkorb
 - Zugriff frei definierbar (auch von unterschiedlichen Mitarbeitern)
- ✓ einfache Antwortgestaltung
 - automatisiert
 - mit vordefinierten Textblöcken

Vorteile der Wilken E-Marketing Suite



- Hersteller mit 30 Jahren Erfahrung in ERP-Welt
- Hersteller mit Erfahrung im Umgang mit Massendaten
 - ✓ Mandantenfähig zur zentralen und dezentralen Nutzung
- Inbound-Management
 - ✓ geht weit über normales Antwortmanagement hinaus
 - ✓ hat Freitexterkennung mit integrierter Profilbildung
- Profilbildung
 - ✓ personalisiert
 - ✓ dynamisch
 - ✓ nach Korrelationen
- Ausgereiftes Versandsystem mit Bouncemangement
- CRM-Integration
- Umfangreiche Workflowkomponenten

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



- Wolfgang Grandjean
Leiter Kommunikation
0731 9650 267



Wilken GmbH,
Hörvelsinger Weg 25-29,
89075 Ulm, www.wilken.de