

DER MARKETINGKREISLAUF IN DER PRAXIS

CATCH | Webinar

1

ORGANISATORISCHES

WEBINAR-REGELN

- Mikrofone bitte stumm schalten
- Fragen bitte direkt stellen
- Kein Chat
- Kein Handheben

WER SPRICHT DA?

- Vorname Name
- Autohaus
- Marken
- Funktion im AH



2

AGENDA

EINE MARKETINGKAMPAGNE AM PRAKTISCHEN BEISPIEL

1. Vorüberlegung zur Umsetzung
2. Anlegen einer Kampagne
3. Einstieg in den Marketingmanager
4. Vorüberlegung für die Selektion(en)
5. Einbindung der Kontaktkanäle
6. Start der Aktion
7. Überblick über Historie
8. Erfolgsauswertung
9. Steuerungsbeispiele



PROF4NET

3

MARKETING KREISLAUF

PHASEN EINER KAMPAGNE

1. Planungsphase
2. Umsetzungsphase
3. Monitoring/Kontrolle
4. Nachfassen



PROF4NET

4

KAMPAGNENMANAGEMENT

VORÜBERLEGUNG ZUR UMSETZUNG:

- Ziel: Was ist mein Ziel (messbar)?
 - Umsatzsteigerung/verkaufte Einheiten/Kundenbindung/Imagegewinn
 - WS-Auslastung/Quote
- Segmentierung: Wen will ich erreichen?
- Timing: Wann ist der geeignete Zeitpunkt?
- Erreichbarkeit: Wie erreiche ich meine Zielgruppe am besten?
- Ablauf: In welcher/n Reihenfolge/Stufen sollte man vorgehen?

- Hinweis auf unsere Webseite für Ideen:

<https://www.prof4.net/crm/services/kundenbindung-gerade-in-krisenzeiten/>

PROF4NET

5

KAMPAGNENMANAGEMENT

VORÜBERLEGUNG SELEKTION/EN:

- Benötige ich einen oder mehrere Selektionen?
 - Kontaktkanäle (DSE)/Marken/Wellen
- In welchem Intervall benötige ich die Daten?
 - monatlich/quartersweise/halbjährlich
- Wie sollen meine Filter kategorisiert werden?
- Wie bilde ich das Grundziel (Fälligkeit) möglich umfassend ab?
- Kann ich die Zielgruppe weiter eingrenzen?
 - K/I, P/G, Kundengruppen, etc.
- Welche Datenschutzerklärung ziehe ich heran?
- Muss das Aktionsgebiet eingegrenzt werden?



PROF4NET

6

KAMPAGNENMANAGEMENT

EXEMPLARISCHER ABLAUFPLAN GU > KRITERIUM ERSTZULASSUNG

Wel	Zeitpunkt	Prozessschritte	Verantwortlich
1	2 Monate vorher	Überprüfung der Daten in den Selektionen	CRM-Team
1	2 Monate vorher	Umsetzung Briefversand	Marketing
		Umsetzung E-Mailing	
2	1 Monat vorher	Erfolgskontrolle 1	CRM-Team
2	1 Monat vorher	Nachtelefonie	iTM
3	dabei/danach	Erfolgskontrolle 2	CRM-Team
3	dabei/danach	Datenpflege/Rückmeldungen/Kontrollen	Datenmanagement

PROF4NET

7

MARKETINGMANAGER

ZIELE DES MARKETINGMANAGERS:

- zentrale Verwaltung von Marketingaktionen
- einfachere Aktionsplanung
- leichtere Aktionsdurchführung
- automatisches Monitoring
- einfachere Erfolgsaufwertung



PROF4NET

8

EINSTIEG MARKETINGMANAGER

ERSTELLEN EINER KAMPAGNE

Beginn/Ende	Titel	Anhänge	für Benutzergruppen	Vorgaben	Aktion
14.04.2020	HUAU Erinnerung	Durchsuchen Keine Datei ausgewählt.	Mandant: alle	Import P4N Datei:	neue hinzufügen
		Durchsuchen Keine Datei ausgewählt.	<input type="checkbox"/> nur Ergebnisse der Kategorie	Durchsuchen Keine Datei ausgewählt.	
		Durchsuchen Keine Datei ausgewählt.			

1. Tragen Sie im Feld „Titel“ den Namen der Kampagne ein
2. Bestätigen Sie mit „neue hinzufügen“

PROF4NET

9

EINSTIEG MARKETINGMANAGER

KONFIGURATION DER KAMPAGNE

- Standardmäßig wird bei Erstellung z.B. eines Serienbriefes die gleichnamige Ko.-Kategorie gestempelt.
- Wollen Sie ein gleichbleibendes Erscheinungsbild sicherstellen, so sollte bei „Kategorie“ vorab jeder Kommunikationsweg gepflegt werden.

Beginn/Ende	Titel	Kategorie
13.10.2015	HUAU Erinnerung	Kategorien

eintragen/ändern

- Kampagne ändern
- Kampagne löschen und verschieben
- Kampagne beenden und verschieben
- Kampagne kopieren
- Kampagne exportieren

PROF4NET

10

EINSTIEG MARKETINGMANAGER

KONFIGURATION DER KAMPAGNE

Kampagnen HUAU Erinnerung (Kategorien)				
Rang	Bezeichnung	Standard	Pflicht: Folgeaktivität	Aktion
3		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	neu hinzufügen
1	Serienbrief	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kontaktergebnis
2	Telefonleitfaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kontaktergebnis

eintragen/ändern

1. Tragen Sie im Feld „Bezeichnung“ den Namen der Kategorie ein:
 - a) sinnvoll bei: Serienbrief, E-Mailing, SMS, Export ODER
 - b) Sie planen eine Wiedervorlagenkampagne.
2. Bestätigen Sie mit „neu hinzufügen“.

PROF4NET

11

EINSTIEG MARKETINGMANAGER

ERSTELLEN EINER KAMPAGNE

ANWAHL DER ERSTELLTEN KAMPAGNE:



1. Wählen Sie eine vorhandene Kampagne aus.
2. Bestätigen Sie mit „ok“.

PROF4NET

12

EINSTIEG MARKETINGMANAGER

WAHL DES KOMMUNIKATIONSKANALS UND EINES FILTERS

Welle	Rang	Kommunikationskanal	Filter	Details	Aktion
Neu: 1	1	nicht gewählt	nicht gewählt	Filter	eintragen

1. Kommunikationskanal: Brief, E-Mail, WWL, Makro, SMS, Callcenter, Umfrage
2. Filter:
 - a) wählen Sie einen vorhandenen Filter aus oder
 - b) erstellen Sie einen neuen Filter in einem neuen Tab anschließend den Marketingmanager aktualisieren & erstellten Filter wählen

PROF4NET

13

EINSTIEG MARKETINGMANAGER

WAHL DER VORLAGE FÜR DEN KOMMUNIKATIONSKANAL

Welle	Rang	Kommunikationskanal	Filter	Details	Aktion
1	1	Brief	test2	Verwaltung	erstellen

1. Wählen Sie eine vorhandene Vorlage aus ODER
2. a) Erstellen Sie eine neue Vorlage in einem neuen Tab
b) Laden Sie eine Vorlage aus der P4N@Box herunter

> anschließend den Marketingmanager aktualisieren & erstellte Vorlage wählen

PROF4NET

14

WEBINAR BEISPIEL

ZWEISTUFIGE KAMPAGNE MIT 3 KONTAKTKANÄLEN

The screenshot shows the Marketingmanager interface for a campaign named 'Erinnerung Garantie'. The interface includes a navigation bar with 'Kampagne', 'Historie', and 'Erfolgsübersicht'. Below this is a table with columns: Welle, Rang, Kommunikationskanal, Filter, Details, and Aktion. The table lists three stages of the campaign:

Welle	Rang	Kommunikationskanal	Filter	Details	Aktion
Neu:	4	nicht gewählt	nicht gewählt		eintragen
1	1	E-Mail	GU - E-Mail (1. Welle)	Vorlage: nicht gewählt	Verwaltung erstellen
1	2	Brief	GU - Anschreiben (1.)	Brief: nicht gewählt	Verwaltung erstellen
2	3	Callcenter	GU - telefonisch Nachfassen (2. Welle)	Telefonleitfaden: Nachtelefonie GU Au	Verwaltung Callcenter

PROF4NET

15

TIPPS/VORLAGEN

NUTZEN SIE DIE P4N@BOX MIT FOLGENDEN SCHLAGWÖRTERN:

- Schlagwort: „Hauptuntersuchung“ (Brief, Newsletter (2.0), TLF/Umfrage)
- Schlagwort: „Inspektion“ (Brief)
- Schlagwort: „Rechnung“ (Filter)
- Schlagwort: „Corona“

PROF4NET

16

HISTORIE

BEISPIEL HISTORIE „RÄDERWECHSEL“

Historie													
Monat	05/2019	06/2019	07/2019	08/2019	09/2019	10/2019	11/2019	12/2019	01/2020	02/2020	03/2020	04/2020	gesamt
Brief	0	0	0	0	1951	0	0	0	0	107	372	0	2430
E-Mail	0	0	0	0	0	1410	0	0	0	223	610	0	2243
WVL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Makro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SMS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Callcenter	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51	345	0	396
Umfrage	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonstiges	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

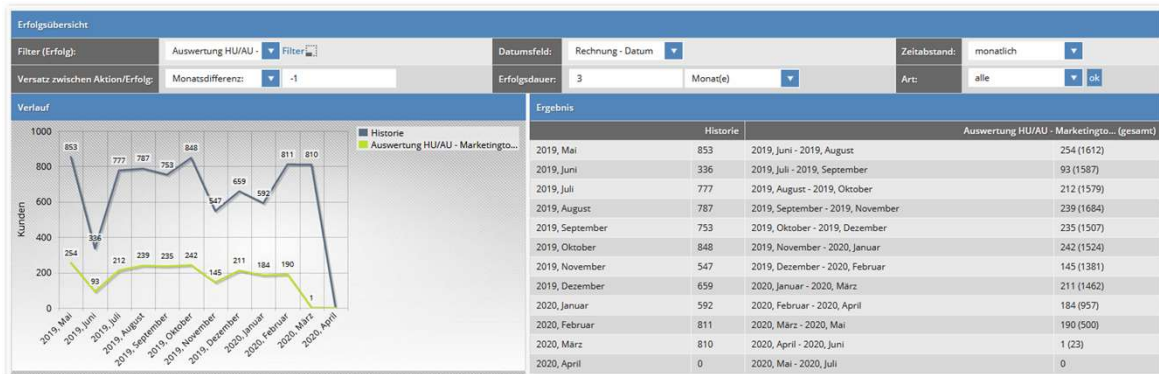
HISTORIE

BEISPIEL HISTORIE „HAUPTUNTERSUCHUNG“

Historie													
Monat	05/2019	06/2019	07/2019	08/2019	09/2019	10/2019	11/2019	12/2019	01/2020	02/2020	03/2020	04/2020	gesamt
Brief	345	337	731	1458	697	1562	506	1176	593	736	746	0	8887
E-Mail	511	0	444	479	439	503	355	395	0	493	482	0	4101
WVL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Makro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SMS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Callcenter	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Umfrage	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonstiges	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ERFOLGSAUSWERTUNG

BEISPIEL ERFOLGSAUSWERTUNG „HAUPTUNTERSUCHUNG“ – TEIL 1

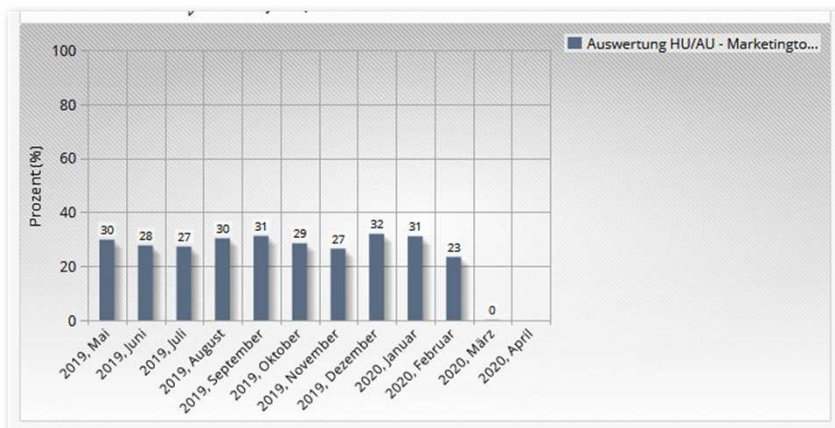


PROF4NET

19

ERFOLGSAUSWERTUNG

BEISPIEL ERFOLGSAUSWERTUNG „HAUPTUNTERSUCHUNG“ – TEIL 2



PROF4NET

20

ERFOLGSAUSWERTUNG

BEISPIEL ERFOLGSAUSWERTUNG - EINSTELLUNGEN (MONATLICH)

Jan	Feb	Mar	April	...	Einstellungen
	Brief				Gleitendes Datum = -1
		Erfolg			Erfolgsdauer = 1

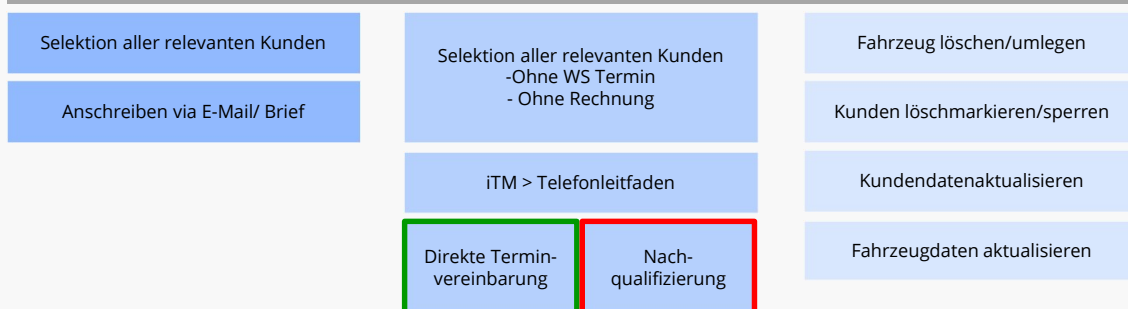
Jan	Feb	Mar	April	...	Einstellungen
	Brief				Gleitendes Datum = 0
	Erfolg	Erfolg	Erfolg		Erfolgsdauer = 3

PROF4NET

21

STEUERUNG HU/AU-ERINNERUNG

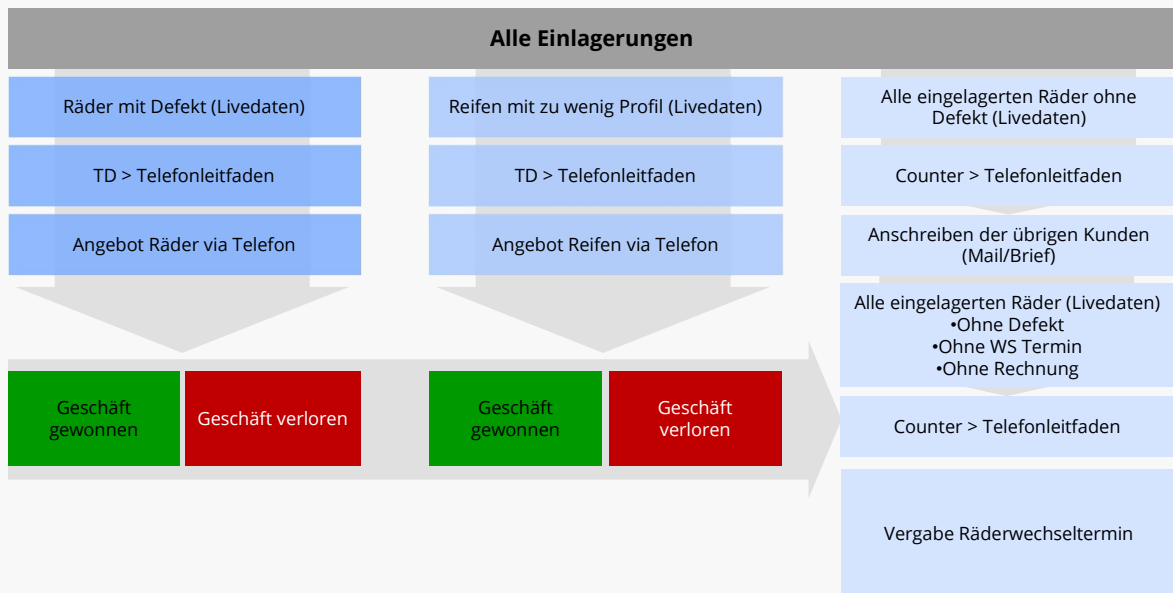
Erinnerung HU/AU Auslauf



PROF4NET

22

STEUERUNG REIFENSAISON



PROF4NET

23

KONTAKTDATEN

Prof4Net GmbH
 Gerlachstr. 47-49
 14480 Potsdam

www.prof4.net
 info@prof4.net
 0331 - 87 00 421

PROF4NET

24