

PROAKTIVE STEUERUNG DER „RÄDER-SAISON“

CATCH | Prof4Net GmbH

1

AGENDA

MARKETINGKAMPAGNE „RÄDER-SAISON“ AM PRAKTISCHEN BEISPIEL

1. Vorüberlegung zur Umsetzung
2. Lernen aus vorherigen Aktionen
- 3. Räder-Saison: Evolutionsstufe 1**
- 4. Räder-Saison: Evolutionsstufe 2**
 1. Vorüberlegung für die Selektion(en)
 2. Aufbau der Kampagne im CRM
 1. Filter
 2. Telefonleitfaden
 3. E-Mail/Anschreiben
 4. Umsetzung/Anzeige im Marketing Manager
 5. Auswertung
- 5. Räder-Saison: Evolutionsstufe 3**
 1. Filter Telefonie
 2. Lead-Makro



2

LEITSATZ

WIE KANN ICH MICH VON DER KONKURRENZ ABHEBEN?

- Der Räderwechsel als ein bequemer, gut koordinierter Service
- Glückliche Kunden und glückliche Mitarbeiter



Entscheidend ist nicht **was man tut, sondern **wie** man es tut!**

PROF4NET

3

PLANUNGSPHASE

VORÜBERLEGUNG ZUR UMSETZUNG:

- Ziel: Was ist mein Ziel (messbar)?
 - Vorgelagerter Verkauf von Rädern und neue Reifen (Kampagne 1)
 - Entzerren der Terminkoordination und Logistik beim Räderwechsel → Belastungsspitzen abbauen (Kampagne 2)
- Messen:
 - Wie viele kontaktierte Kunden haben einen Räderwechsel machen lassen
 - (Un-)Zufriedenheit durch Follow-up-Befragung (ggf. Beschwerdemanagement)
- Segmentierung: Wen will ich erreichen?
 - Generell: Alle privaten/gewerblichen Kunden/ + DSE je Kanal
 - Kamp 1: mit defekten Rädern/zu geringem Profil/zu alten Reifen
 - Kamp 2: mit Rädereinlagerung (opt. auch Wechsel) im letzten halben Jahr

PROF4NET

4

PLANUNGSPHASE

VORÜBERLEGUNG ZUR UMSETZUNG:

- Timing: Wann ist der geeignete Zeitpunkt?
 - Frühzeitiger Beginn (s. Ziele) > Start: 01.09.22
- Erreichbarkeit: Wie erreiche ich meine Zielgruppe am besten?
 - Angebot zu Rädern und Reifen > E-Mail/Brief (nach DSE)
 - Verkauf von Rädern und Reifen > Dialogform > direkter Verkauf
 - Information über RW-Terminierung > E-Mail/Brief (nach DSE)
 - Nachfassen: Terminvereinbarung > Dialogform
- Ablauf: In welcher/n Reihenfolge/Stufen sollte man vorgehen?
 - Paralleler Start/Ablauf beider Kampagnen
 - Beide 2stufig (Mail/Brief > telefonisch Nachfassen)

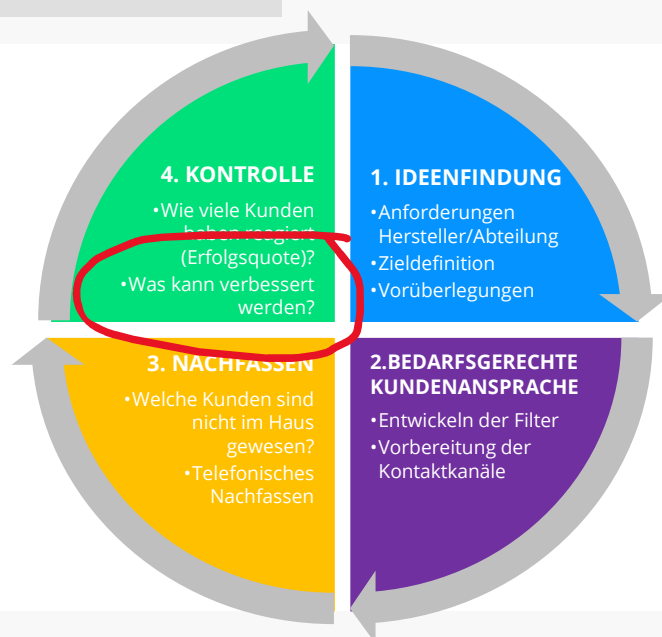
PROF4NET

5

MARKETING KREISLAUF

PHASEN EINER KAMPAGNE

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

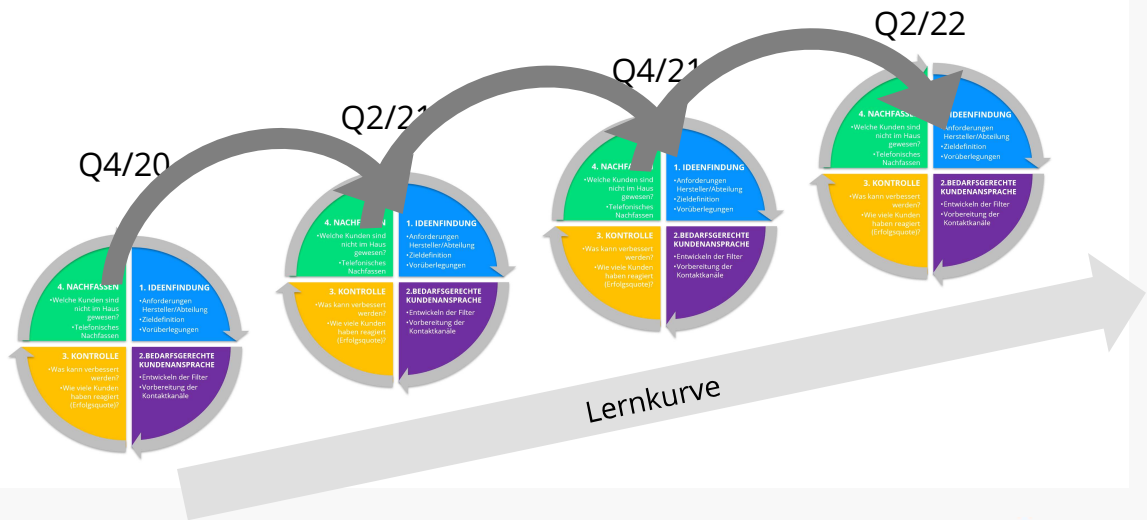


PROF4NET

6

ITERATIVER PROZESS

LERNEN AUS DEM VORANGEGANGENEM

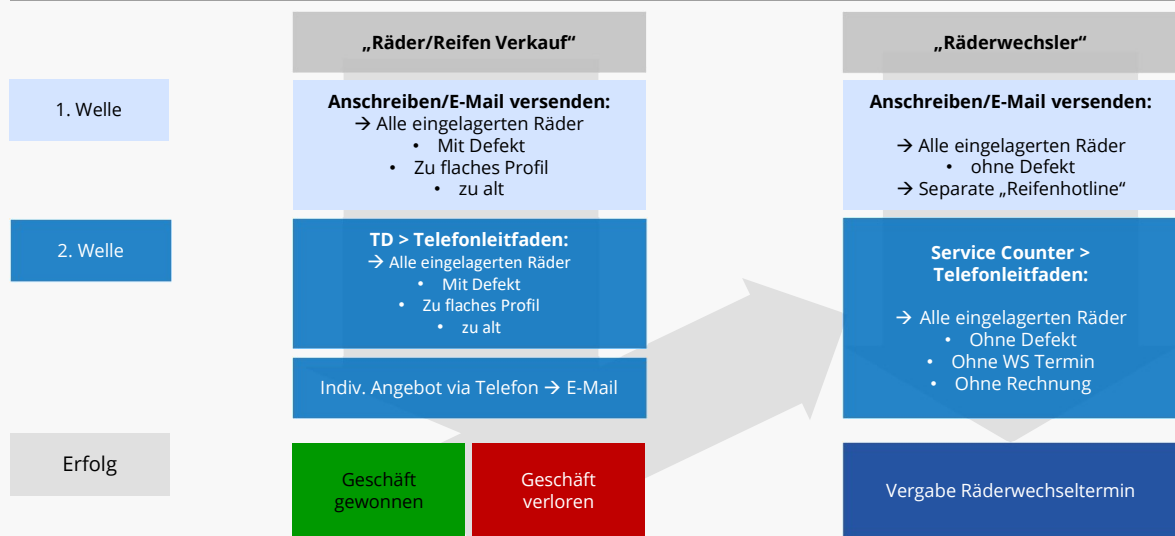


PROF4NET

7

UMSETZUNG RÄDER-SAISON: BSP 1

Alle Einlagerungen



PROF4NET

8

BSP 1: RÄDER/REIFEN VERKAUF

VORÜBERLEGUNG SELEKTION/EN:

- Benötige ich einen oder mehrere Selektionen?
 - **Welle 1**
 - Alle „Rädereinlagerungen“ des letzten halben Jahres
 - defekte Räder/zu alte Räder/Profiltiefe
 - Kontaktkanäle:
 - DSE Brief/Mail
 - **Welle 2**
 - Alle mit Angebot
 - Kontaktkanäle:
 - DSE Telefon
- Wie bilde ich das Grundziel (Fälligkeit) möglichst umfassend ab?
 - **Voraussetzung:** Reifendaten (Schnittstelle)/Opt. Markierung durch CSV-Import
 - z.B. „Bemerkung:...“ (sehr individuell) oder Profiltiefe eines Rades kleiner/gleich 4mm oder zu alt (DOT)



PROF4NET

9

BSP 1: RÄDERWECHSLER

VORÜBERLEGUNG SELEKTION/EN:

- Benötige ich einen oder mehrere Selektionen?
 - **Welle 1**
 - Alle „Rädereinlagerungen“ des letzten halben Jahres
 - Kontaktkanäle
 - DSE E-Mail
 - DSE Brief
 - Ausschluss „defekte Räder“/„flaches Profil“/„zu alt“
 - **Welle 2**
 - **Filter 1:**
 - Alle „Räderwechsel“ des letzten halben Jahres
 - Kontaktkanäle
 - DSE Telefon
 - Ausschluss „defekte Räder“/„flaches Profil“/„Termin mit Räderwechsel“
 - Ausschluss „WS-Termin Reifen/Rechnung Reifen“
 - **Filter 2/3:**
 - TD erreichten/ TD endgültig nicht erreicht
 - Kontaktkanäle
 - DSE Telefon
 - Ausschluss „WS-Termin Reifen/Rechnung Reifen“
- Wie bilde ich das Grundziel (Fälligkeit) möglichst umfassend ab?
 - Selektion auf Rechnungen mit *reifeneinlagerung*
 - Rechnungszeitraum letzte 6 Monate (fixes Datum)
 - Opt. Reifendaten > Typ „Winterräder“



PROF4NET

10

AUSWERTUNG RÄDER-SAISON: BSP 1

RÜCKMELDUNG/FESTSTELLUNG

– Kampagne „Räder-/Reifenverkauf“

- Rückmeldequote auf schriftliches Reifenangebote ca. 5%
 - Kunden vergleichen Angebot im Internet
 - Zu früh: „... es war noch Sommer...“
- Verkäufe erst bei Telefonat



– Kampagne „Räderwechsler“

- Kunden, die eine Brief/E-Mail erhielten reagieren selten bis gar nicht

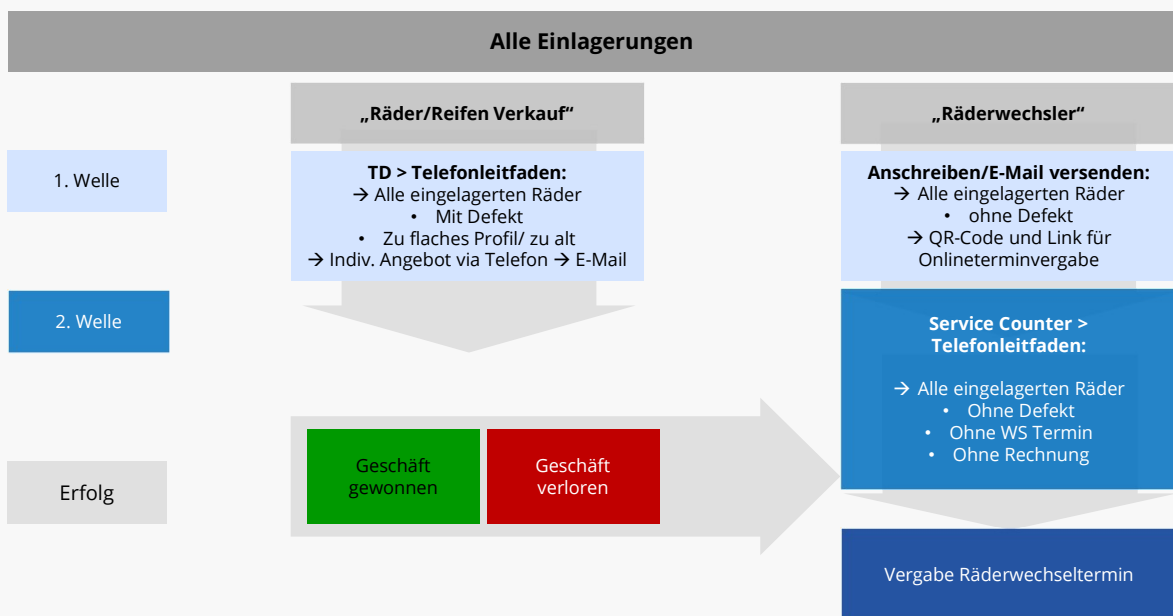
RÜCKSCHLÜSSE

- Anschreiben lohnt sich nicht > besser direktes VK-Gespräch
- Anschreiben nötig, da Menge für Telefonie zu groß > Zugänglichkeit erhöhen > Telefon + Onlineterminvereinbarung

PROF4NET

11

UMSETZUNG RÄDER-SAISON: BSP 2



PROF4NET

12

BSP 2: RÄDER/REIFEN VERKAUF

VORÜBERLEGUNG SELEKTION/EN:

- Benötige ich einen oder mehrere Selektionen?
 - **Nur eine Welle**
 - Alle „Rädereinlagerungen“ des letzten halben Jahres
 - defekte Räder/zu alte Räder/Profiltiefe
 - Kontaktkanäle:
 - DSE Telefon
- Wie bilde ich das Grundziel (Fälligkeit) möglichst umfassend ab?
 - **Voraussetzung:** Reifendaten (Schnittstelle)/Opt. Markierung durch CSV-Import
 - z.B. „Bemerkung:...“ (sehr individuell) oder Profiltiefe eines Rades kleiner/gleich 4mm



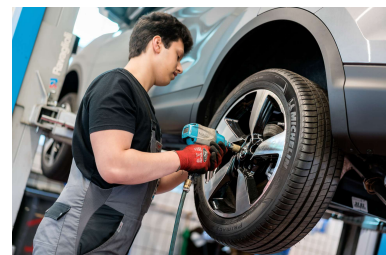
PROF4NET

13

BSP 2: RÄDERWECHSLER

VORÜBERLEGUNG SELEKTION/EN:

- Benötige ich einen oder mehrere Selektionen?
 - **Welle 1**
 - Brief/E-Mail
 - Alle „Rädereinlagerungen“ des letzten halben Jahres
 - Kontaktkanäle
 - DSE E-Mail
 - DSE Brief
 - **Welle 2**
 - Filter 1:
 - Alle „Räderwechsel“ des letzten halben Jahres
 - Kontaktkanäle
 - DSE Telefon
 - → Ausschluss „defekte Räder“/„flaches Profil“/„Termin mit Räderwechsel“
 - → Ausschluss „WS-Termin Reifen/Rechnung Reifen“
 - Filter 2/3:
 - TD erreichten/ TD endgültig nicht erreicht
 - Kontaktkanäle
 - DSE Telefon
 - → Ausschluss „WS-Termin Reifen/Rechnung Reifen“
- Wie bilde ich das Grundziel (Fälligkeit) möglichst umfassend ab?
 - Selektion auf Rechnungen mit *reifeneinlagerung*
 - Rechnungszeitraum letzte 6 Monate (fixes Datum)
 - Opt. Reifendaten > Typ „Winterräder“

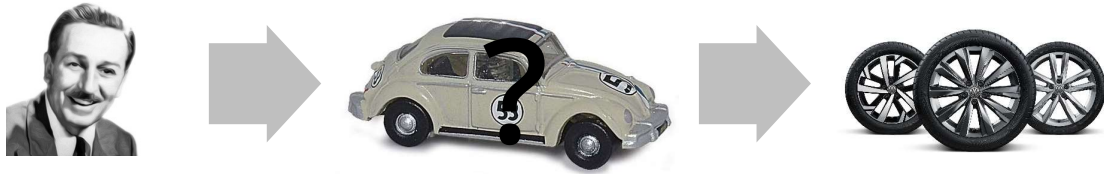


PROF4NET

14

KAMPAGNE „RÄDER-SAISON“

BESONDERHEITEN BEI DER NUTZUNG VON RÄDERDATEN:



Schlüsselfelder: 1. Stammdaten - Fahrzeug - Reifeneinlagerung zusätzlich: Stammdaten - Reifeneinlagerung | Stammdaten - Fahrzeug
auch Datensätze, wo kein Wert in Tabelle: Fahrzeug



Da Reifendaten immer an ein Fahrzeug „gehängt werden“, muss min. ein Wert aus der DB-Tabelle „Fahrzeuge“ in Bedingungen oder Liste des Filterassistenten genommen werden.

PROF4NET

15

FILTER 1. WELLE

BRIEF UND MAIL

RW - Räder eingelagert (ok) 1. Welle Brief	[Stammdaten-C - Kundengruppe] enthält (Gewerbekunde, endabnehmer) und [Stammdaten-Cross DSE alle Marken] ähnlich *Postj* und ([Fahrzeug] enthält RW - Fahrzeuge mit eingelagerten Winterreifen oder [Fahrzeug] enthält RW - Einlagerung laut Rechnungen (01.03.22)) und [Fahrzeug] enthält nicht RW - Fahrzeuge mit Räder defekt/zu alt/Profil	AS - RW Winter
Kunden aus folgende/n Filter/n ausschließen: RW - Räder eingelagert (ok) 1. Welle E-Mail		
RW - Räder eingelagert (ok) 1. Welle E-Mail	[Stammdaten-C - Kundengruppe] enthält (Gewerbekunde, endabnehmer) und [Stammdaten-Cross DSE alle Marken] ähnlich *E-mailj* und [Reifeneinlagerung-Art] gleich Winterreifen und [Fahrzeug] enthält RW - Fahrzeuge mit eingelagerten Winterreifen und [Fahrzeug] enthält nicht RW - Fahrzeuge mit Räder defekt/zu alt/Profil und ([Stammdaten-C - E-Mail 1] ähnlich *@*.*) oder [Stammdaten-C - E-Mail 2] ähnlich *@*.*) oder [Stammdaten-EVA - E-Mail] ähnlich *@*.*)	AS - RW Winter

TELEFONIE





RW - 1. Welle > Telefon Räder mit defekt/zu alt/Profil (TD)	[Stammdaten-C - Kundengruppe] enthält (Gewerbekunde, endabnehmer) und [Stammdaten-Cross DSE alle Marken] ähnlich *Telefon/SMSj* und [Fahrzeug] enthält RW - Fahrzeuge mit eingelagerten Winterreifen und [Fahrzeug] enthält RW - Fahrzeuge mit Räder defekt/zu alt/Profil
---	---

PROF4NET

16

FILTER 2. WELLE

TELEFONIE

Filterbezeichnung	Filterbeschreibung
RW - 2. Welle > Telefon Räder eingelagert (ok)  Laufzeit	[Stammdaten-C - Kundengruppe] enthält (Gewerbekunde, endabnehmer) und [Stammdaten-Cross DSE alle Marken] ähnlich *Telefon/SMS* und [Reifeneinlagerung-Art] gleich Winterreifen und [Fahrzeug] enthält RW - Fahrzeuge mit eingelagerten Winterreifen und [Fahrzeug] enthält nicht RW - Fahrzeuge mit Räder defekt/zu alt/Profil und [Fahrzeug] enthält nicht RW - Fahrzeuge mit RW Termin heute oder in Zukunft und [Fahrzeug] enthält nicht RW - Fahrzeuge mit RW-Rechung seit Aktionsbeginn (Winter)
RW - 2. Welle > Telefon Montage ohne Bestellung - RW Termin vereinbaren  Laufzeit	[Stammdaten-Cross DSE alle Marken] ähnlich *telefon/sms* und [Korrespondenz-Datum] größer 01.09.2021 und [Korrespondenz-Kategorie] gleich Telefonleitfaden und [Korrespondenz-Betreff] ähnlich RW - TD Räder- und Reifensatz (eingelagert) und [Korrespondenz-Beschreibung] ähnlich *Ergebnis Anruf: kein Reifensatz gewünscht aber Montage*
RW - 2. Welle > Telefon Räder bestellt - RW Termin vereinbaren  Laufzeit	[Stammdaten-Cross DSE alle Marken] ähnlich *telefon/sms* und [Korrespondenz-Datum] größer 01.09.2021 und [Korrespondenz-Kategorie] gleich Telefonleitfaden und [Korrespondenz-Betreff] ähnlich RW - TD Räder- und Reifensatz (eingelagert) und [Korrespondenz-Beschreibung] ähnlich *Ergebnis Anruf: Reifen verkauft, Terminwunsch an Service weiterleiten*
RW - 2. Welle > Telefon Räder laut Rng eingelagert  Laufzeit	[Stammdaten-C - Kundengruppe] enthält (Gewerbekunde, endabnehmer) und [Stammdaten-Cross DSE alle Marken] ähnlich *Telefon/SMS* und [Rechnung-Datum] zwischen 01.03.2021 und 31.08.2022 und [Rechnung-Bereich] gleich KD-ET Rechnung und [Rechnung-Rechnungstext] ähnlich *Rädereinlagerung* und [Fahrzeug] enthält nicht RW - Fahrzeuge mit eingelagerten Winterreifen und [Fahrzeug] enthält nicht RW - Fahrzeuge mit RW Termin heute oder in Zukunft und [Fahrzeug] enthält nicht RW - Fahrzeuge mit RW-Rechung seit Aktionsbeginn (Winter)
RW - 2. Welle > Telefon TD > nicht erreicht  Laufzeit	[Stammdaten-Cross DSE alle Marken] ähnlich *telefon/sms* und [Telefonleitfaden NE-Ohne Antwort Grund] gleich endgültig nicht erreicht und [Telefonleitfaden NE-Telefonleitfaden] gleich RW - TD Räder- und Reifensatz (eingelagert)

PROF4NET

17

HILFSFILTER I

ALLE KUNDEN MIT EINGELAGERTEN WINTERRÄDERN

Filterbezeichnung	Filterbeschreibung	Kategorie
RW - Fahrzeuge mit eingelagerten Winterreifen	[Reifeneinlagerung-Art] gleich Winterreifen und [Fahrzeug-Fahrgestellnummer] ungleich ""	Fahrzeug

ALLE KUNDEN MIT RÄDEREINLAGERUNGSRECHNUNG

RW - Einlagerung laut Rechnungen (03/22-09/22)  Laufzeit	[Rechnung-Datum] zwischen 01.03.2021 und 31.08.2022 und [Rechnung-Rechnungstext] ähnlich *rädereinlagerung*	Fahrzeug
--	--	----------

PROF4NET

18

HILFSFILTER II

ALLE FZGE MIT RÄDERN MIT ZU GERINGEM PROFIL ODER SCHADEN

Filterbezeichnung	Filterbeschreibung	Kategorie
RW - Fahrzeuge mit Räder defekt/zu alt/Profil [Laufzeit]	[Reifeneinlagerung-Art] gleich Winterreifen und ([Reifeneinlagerung-Profil VL] größer 0 und ([Reifeneinlagerung-Profil VL] kleiner/gleich 4 oder [Reifeneinlagerung-Profil VR] größer 0 und [Reifeneinlagerung-Profil HL] kleiner/gleich 4 oder [Reifeneinlagerung-Profil HL] größer 0 und [Reifeneinlagerung-Profil HL] kleiner/gleich 4 oder [Reifeneinlagerung-Profil HR] größer 0 und [Reifeneinlagerung-Profil HR] kleiner/gleich 4 oder [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *bemerkung*) und [Fahrzeug-Fahrgestellnummer] ungleich ""	Fahrzeug

ALLE FAHRZEUGE MIT RÄDERN DIE ZU ALT SIND

RW - DOT 2000-12 RL (Herbst 2021) [Laufzeit]	([Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *DOT: 7 x 709* oder [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *DOT: 7 x 708* oder [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *DOT: 7 x 707* oder [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *DOT: 7 x 706* oder [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *DOT: 7 x 705* oder [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *DOT: 7 x 704* oder [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *DOT: 7 x 703* oder [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *DOT: 7 x 713* oder [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *DOT: 7 x 712* oder [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *DOT: 7 x 711* oder [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *DOT: 7 x 710* oder [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *DOT: 7 x 714* oder [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *DOT: 7 x 715* und [Reifeneinlagerung-Beginn] größer/gleich 01.01.2021 und [Reifeneinlagerung-Art] gleich Winterreifen	
---	---	--

PROF4NET

19

HILFSFILTER III

ALLE FAHRZEUGE MIT RW-WS-TERMIN HEUTE UND IN ZUKUNFT

RW - Fahrzeuge mit RW Termin heute oder in Zukunft [Laufzeit]	[Tagdifferenz(Korrespondenz-Datum)] kleiner/gleich 0 und [Korrespondenz-Kategorie] gleich WS Termin und ([Korrespondenz-Beschreibung] ähnlich *rädereinlagerung* oder [Korrespondenz-Beschreibung] ähnlich *räderinlagerung*)	Fahrzeug
--	---	----------

ALLE FAHRZEUGE MIT RW-RECHNUNG AB AKTIONSBEGINN

RW - Fahrzeuge mit RW-Rechnung seit Aktionsbeginn (Winter)	[Rechnung-Datum] größer 01.09.2022 und [Rechnung-Bereich] gleich KD-ET Rechnung und ([Rechnung-Rechnungstext] ähnlich *rädereinlagerung* oder [Rechnung-Rechnungstext] ähnlich *räderwechsel*)	Fahrzeug
---	--	----------




Immer der DB-Tabelle „Fahrzeug“ speichern, damit später auch nur Fahrzeuge (nicht Kunden) ausgeschlossen werden!

PROF4NET

20

E-MAILING

Keine Bilder sichtbar – hier geht es zur Webversion



<<brieffanrede>> <<titel>> <<name>>,&br/>ist es schon wieder so weit?! Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass Sie für Ihr Fahrzeug mit dem Kennzeichen <<fahrzeug_kennzeichen>> Ihr Winterräder bei uns eingelagert haben. Vereinbaren Sie direkt Ihren Wunschtermin bei uns!

Ihre Profilübersicht:

Reifen vorn links: <<reifen_profilv>> mm
Reifen vorn rechts: <<reifen_profilr>> mm
Reifen hinten links: <<reifen_profilh>> mm
Reifen hinten rechts: <<reifen_profilhr>> mm

Bitte beachten Sie, dass bei Winterreifen ein Mindestprofil von **min. 4mm** empfohlen wird!

Unser Reifenprofs erreichen Sie unter 0331 87 00 421

Ihre Vorteile, wenn Sie bis zum 15.09.22 Ihre Räder wechseln lassen:

- Frühbucherpreis von 24,99€ für den Räderwechsel
- kostenloser Herbst-Check
- kostenloses Auffüllen ihrer Scheibenpolitur
- sollten neue Wischerblätter benötigt werden, montieren wir sie kostenlos
- Verbindung mit eventuell fälliger Inspektion oder Ölwechsel
- Verwendung von Originalteilen und -zubehör
- Hol- und Bringdienst oder Ersatzwagenservice

Jetzt direkt Termin vereinbaren:

[zur Online-Terminbuchung](#)

[Rufen Sie uns direkt an!](#)

Wir freuen uns auf Ihren Besuch!



Thomas Müller

-Serviceleiter-


Sie möchten künftig diesen Newsletter nicht mehr erhalten? – Klicken Sie hier um sich vom Newsletter abzumelden

Impressum
Angaben gemäß § 5 TMG

PROF4NET

21

BRIEF



Autoklub Potsdam e. V. • Musterweg 1 • 12345 Berlin

Herrn
Heiko Ehrlich
Wehrstr. 12
31852 Springe

Sicher durch Herbst und Winter mit der richtigen Bereifung!

Sehr geehrter Herr Ehrlich,

ist es schon wieder soweit?! Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass Sie für Ihr Fahrzeug mit dem Kennzeichen 76-1F 3 Ihr Winterräder bei uns eingelagert haben. Vereinbaren Sie direkt Ihren Wunschtermin bei uns!

Ihre Profilübersicht:

Reifen vorn links: 7 mm
Reifen vorn rechts: 7 mm
Reifen hinten links: 7 mm
Reifen hinten rechts: 7 mm


Bitte beachten Sie, dass bei Winterreifen ein Mindestprofil von **min. 4mm** empfohlen wird! Unser Reifenprofs erreichen Sie unter: 0331 87 00 421

Ihre Vorteile, wenn Sie bis zum 15.09.22 Ihre Räder wechseln lassen:

- Frühbucherpreis von 24,99€ für den Räderwechsel
- kostenloser Herbst-Check
- kostenloses Auffüllen ihrer Scheibenpolitur
- sollten neue Wischerblätter benötigt werden, montieren wir sie kostenlos
- Verbindung mit eventuell fälliger Inspektion oder Ölwechsel
- Verwendung von Originalteilen und -zubehör
- Hol- und Bringdienst oder Ersatzwagenservice

Jetzt direkt online Termin vereinbaren und QR-Code scannen:

Oder rufen Sie uns an: 0331 87 00 421



PROF4NET

22

TELEFONLEITFÄDEN

1. FÜR DIE INFO-COUNTER:

ALLES WAS SCHON MAL GEWECHSELT HAT + ERREICHTE UND NICHT ERREICHTE AUS DEM TD

2. FÜR DEN TD: DEFEKTE RÄDER

Callcenter
Telefonleitfaden
Service:
RW - Counter | RW Termin vereinbaren (Filter: RW - 2. Welle > Telefon | Räder eingelagert (ok))
- Filter: RW - 2. Welle > Telefon | Räder laut Rng eingelagert
- Filter: RW - 2. Welle > Telefon | TD > nicht erreicht
- Filter: RW - 2. Welle > Telefon | Montage ohne Bestellung - RW Termin vereinbaren
- Filter: RW - 2. Welle > Telefon | Räder bestellt - RW Termin vereinbaren
RW - TD | Räder- und Reifensatz (eingelagert) (Filter: RW - 1. Welle > Telefon | Räder mit defekt/zu alt/Profil (TD))

PROF4NET

23

TELEFONLEITFÄDEN

2. FÜR DEN TD: DEFEKTE RÄDER

Telefonleitfaden
nicht erreicht | Wiedervorlage (privat) | wählen oder eigene Zeit: 09.05.2022 11:58 | Freigabezeit eintragen
ohne Antwort (rau): endgültig nicht erreicht | ohne Antwort - Bemerkung:
Angebot per E-Mail versenden:
E-Mail 1: bm@prof4.net
E-Mail 2:
EVA E-Mail: bm@prof4.net
Leitfaden
Ergebnis Anruf: | Reifen verkauft, Terminwunsch an Service weiterleiten
| kein Reifensatz gewünscht aber Montage
| kein Reifensatz gewünscht, keine Montage, nur Abholung, Info an Counter wegen Abholung
Terminwunsch des Kunden: |
Info an folgende Filiale: nicht gewählt
Sonstiges: |
Antworten eintragen
Infos nächster Datensatz: Info

PROF4NET

24

TELEFONLEITFÄDEN

VORLAGE TEXT FÜR E-MAIL-LINK IM CC-MODUL:

E-Mail 1: {email_na}

GOOGLEN:

- „email link generator“

The screenshot shows an email client interface. At the top, there is a 'Senden' button. Below it, the email header is visible: 'An: bm@prof4.net', 'Cc:', 'Bcc: bernd@catch.rocks', and 'Betreff: Sonderangebot Winterreifen'. The main body of the email contains the text: 'Hallo Frau Meier, ich bedanke mich für das angenehme Telefonat. Wie besprochen sende ich Ihnen das Angebot für Ihr Fahrzeug ce-60 2 mit der Bitte um schnelle Rückübermittlung.'

PROF4NET

25

MARKETINGMANAGER (MM)

VORBEREITUNG FÜR DEN MARKETINGMANAGER ERSTELLEN EINER KAMPAGNE

The screenshot shows the 'Erstellen einer Kampagne' form in the Marketing Manager (MM) interface. The form is divided into several sections: 'Beginn/Ende' (06.05.2022), 'Titel' (AS - Raderwechsel), 'Anhänge' (three 'Durchsuchen' buttons), 'für Benutzergruppen' (Mandant: alle), 'Vorgaben' (Import P4N Datei: Durchsuchen), and 'Aktion' (neu hinzufügen). There are red circles with numbers 1 and 2 highlighting the 'Titel' field and the 'neu hinzufügen' button, respectively.

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

PROF4NET

26

MM - VORBEREITUNG

KONFIGURATION DER KAMPAGNE

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



PROF4NET

27

EINSTIEG MARKETINGMANAGER

KONFIGURATION DER KAMPAGNE

The screenshot shows a table with the following data:

Rang	Bezeichnung	Standard	Pflicht: Folgeaktivität	Aktion
4		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	neu hinzufügen
1	E-Mailing	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kontaktergebnis
2	Serienbrief	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kontaktergebnis
3	Telefonleitfaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kontaktergebnis

Buttons: 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

28

MM - KONFIGURATION

ZWEISTUFIGE KAMPAGNE MIT 3 KONTAKTKANÄLEN

1	
1	1 E-Mail RW - 1. Welle > E-Mail Filter Vorlage: Räderwechsel Verwaltung erstellen
1	2 Brief RW - 1. Welle > Brief Filter Brief: halbjährlich - RW - A Verwaltung erstellen
1	3 Callcenter RW - 1. Welle > Telefon Räder mit defekt/zu alt/Profil (TD) Filter Telefonleitfaden: RW - TD Räder-unt Verwaltung Callcenter
2	
2	1 Callcenter RW - 2. Welle > Telefon Räder eingelagert (ok) Filter Telefonleitfaden: RW - Counter RW T Verwaltung Callcenter

eintragen/ändern

PROF4NET

29

MM - HISTORIE

BEISPIEL HISTORIE „RÄDERWECHSEL“

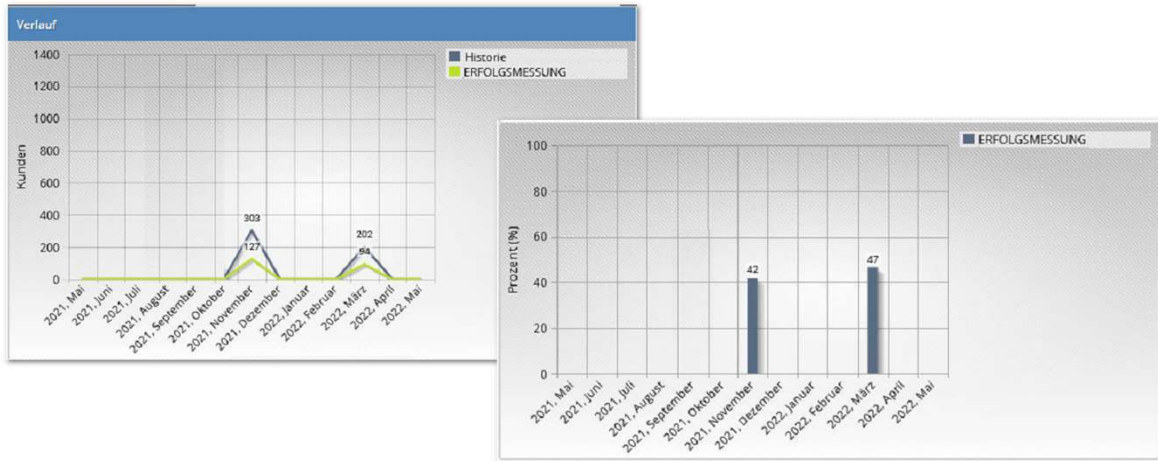
Historie													
Monat	05/2019	06/2019	07/2019	08/2019	09/2019	10/2019	11/2019	12/2019	01/2020	02/2020	03/2020	04/2020	gesamt
Brief	0	0	0	0	1951	0	0	0	0	107	372	0	2430
E-Mail	0	0	0	0	0	1410	0	0	0	223	610	0	2243
WWL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Makro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SMS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0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

PROF4NET

30

MM - ERFOLGSAUSWERTUNG I

DARSTELLUNG EINER BEISPIELAUSWERTUNG



PROF4NET

31

MM - ERFOLGSAUSWERTUNG II

DARSTELLUNG EINER BEISPIELAUSWERTUNG: TABELLE

Ergebnis	Historie	ERFOLGSMESSUNG (gesamt)	
2021, Mai	0	2021, Mai - 2021, Juli	0 (639)
2021, Juni	0	2021, Juni - 2021, August	0 (325)
2021, Juli	0	2021, Juli - 2021, September	0 (270)
2021, August	0	2021, August - 2021, Oktober	0 (891)
2021, September	0	2021, September - 2021, November	0 (639)
2021, Oktober	0	2021, Oktober - 2021, Dezember	0 (1754)
2021, November	303	2021, November - 2022, Januar	127 (1166)
2021, Dezember	0	2021, Dezember - 2022, Februar	0 (408)
2022, Januar	0	2022, Januar - 2022, März	0 (500)
2022, Februar	0	2022, Februar - 2022, April	0 (1074)
2022, März	202	2022, März - 2022, Mai	94 (1174)
2022, April	0	2022, April - 2022, Juni	0 (855)
2022, Mai	0	2022, Mai - 2022, Juli	0 (197)

PROF4NET

32

MM - ERFOLGSAUSWERTUNG II

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

33

AUSWERTUNG RÄDER-SAISON: BSP 2

RÜCKMELDUNG/FESTSTELLUNG

- **Kampagne „Räder-/Reifenverkauf“**
 - Verkaufsquote konnte gesteigert werden: aktuell ca. 22%
 - Viele Kunden sehen Räderwechsel aber immer noch zu weit weg/keine Dringlichkeit > „...melden sich.“
- **Kampagne „Räderwechsler“**
 - durch digital Rückmeldung deutliche Steigerung ca. 46%
 - Für das UN wichtige Kunden bekommen aber keinen Termin



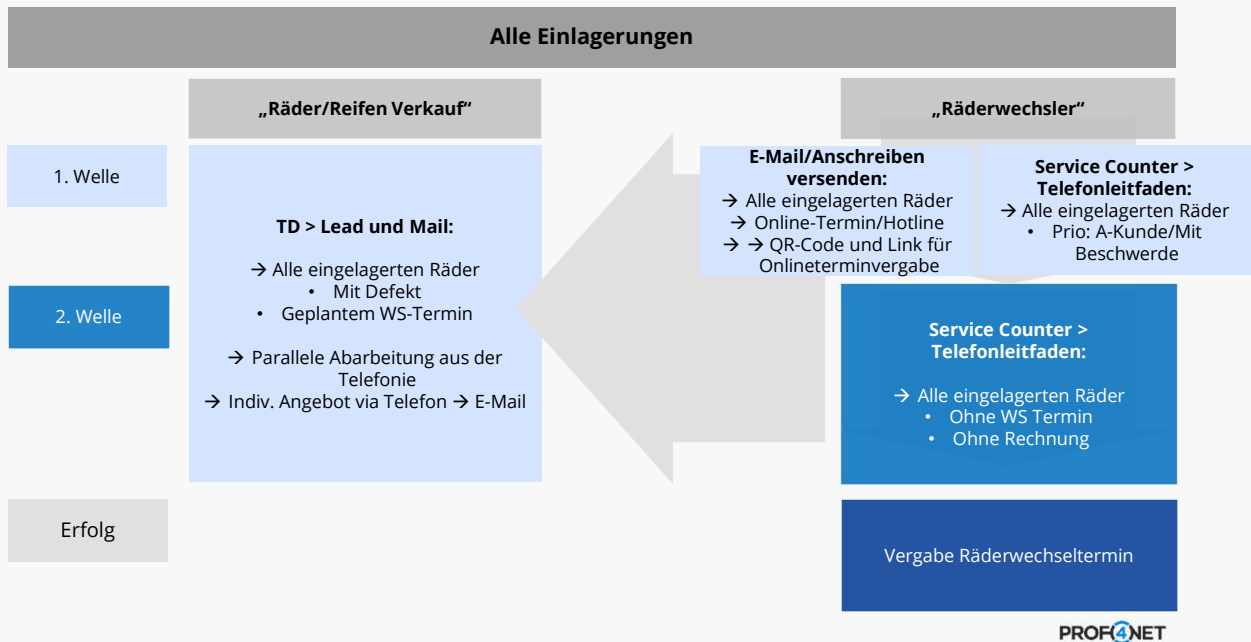
RÜCKSCHLÜSSE

- direktes VK-Gespräch ist richtiger Weg > Aber Frage nach dem richtigen Zeitpunkt?
- „Wichtige Kunden“ und Kunde mit „schlechten Erlebnissen“ in der Vergangenheit besonders behandeln

PROF4NET

34

UMSETZUNG RÄDER-SAISON: BSP 3



35

BSP 3: RÄDER/REIFEN VERKAUF

VORÜBERLEGUNG SELEKTION/EN:

- Keine → Selektion wird nicht mehr benötigt
- Dafür wird eine Kampagne gebraucht, um die Leads sinnhaft auszuwerten



PROF4NET

36

BSP 3: RÄDERWECHSLER

VORÜBERLEGUNG SELEKTION/EN:

- Benötige ich einen oder mehrere Selektionen?
 - **Welle 1**
 - Filter 1 (Brief/E-Mail):
 - Alle „Rädereinlagerungen“ des letzten halben Jahres
 - Kontaktkanäle
 - DSE E-Mail
 - DSE Brief
 - Filter 2 (Telefonie):
 - Alle „Räderwechsel“ des letzten halben Jahres
 - Alle A-Kunde + alle mit Beschwerde im letzten Follow-up
 - Kontaktkanäle
 - DSE Telefon
 - Ausschluss „defekte Räder“/„flaches Profil“/„Termin mit Räderwechsel“
 - **Welle 2**
 - Filter 1 (Telefonie):
 - Alle „Räderwechsel“ des letzten halben Jahres
 - Kontaktkanäle
 - DSE Telefon
 - Ausschluss „WS-Termin Reifen/Rechnung Reifen“
- Wie bilde ich das Grundziel (Fälligkeit) möglichst umfassend ab?
 - Selektion auf Rechnungen mit *reifeneinlagerung*
 - Rechnungszeitraum letzte 6 Monate (fixes Datum)
 - Opt. Reifendaten > Typ „Winterräder“



PROF4NET

37

FILTER - TELEFONIE

TELEFONIE FILTER MIT A-KUNDEN ODER BESCHWERDEN ZUM RW

Filterbezeichnung	Filterbeschreibung
RW - 1. Welle > Telefon Räder eingelagert (ok) (A-Kunde und Beschwerden) [Laufzeit]	[Stammdaten-C - Kundengruppe] enthält (Gewerbekunde, endabnehmer) und [Stammdaten-Cross DSE alle Marken] ähnlich *Telefon/SMS:* und [Reifeneinlagerung-Art] gleich Winterreifen und [Fahrzeug] enthält RW - Fahrzeuge mit eingelagerten Winterreifen und [Fahrzeug] enthält nicht RW - Fahrzeuge mit Räder defekt/zu alt/Profil und [Fahrzeug] enthält nicht RW - Fahrzeuge mit RW Termin heute oder in Zukunft und [Fahrzeug] enthält nicht RW - Fahrzeuge mit RW-Rechnung seit Aktionsbeginn (Winter) und ([Stammdaten-ABC KD] gleich A oder [Beschwerdevorgang-Eintragdatum] zwischen 01.02.2022 und 01.09.2022 und [Beschwerdevorgang-Beschreibung] ähnlich *Räderwechsel*)

PROF4NET

38

MAKRO-AKTION I

LEAD ERSTELLEN

Lead erstellen	Betreff: Räderwechseltermin > beni
	Felder: {tickets_link} [v] [ok]
Beschreibung:	Lead aus Räderwechselfonnie: (telefonleitfadentext) Bitte Kunden kontaktiert und Angebot für Räder erstellen.
Kampagne:	Räderverkauf nach RW-Termin (06.05.2022 -) [v]
Kategorie:	Erstgespräch [v]
Mandant:	AH Grüne Wiese [v]
Benutzer:	nicht gewählt [v]
Mail bei Leadzuordnung:	<input type="checkbox"/>
Kanal:	Telefon [v]
Art:	TD [v]
Marken:	nicht gewählt [v]
Benutzergruppe:	alle [v]

PROF4NET

39

MAKRO-AKTION II

E-MAIL AN TEILEDIENSTLEITER

E-Mail an Benutzer	Absender: Zentrale Kundenbetreuung [v]
	CC: [mailto:]
	BCC: [mailto:]
	Betreff: NEUES LEAD: Räderwechsel
Beschreibung:	Felder: {tickets_link} [v] [ok] Achtung, neues Lead in der Leadzuordnung für den folgenden Kunden: Kunde: {anrede} {vorname}{firma}{name} {(id)} Fzg: {fahrzeug_kennzeichen} EZ: {fahrzeug_datum_ez} KM-Stand: {fahrzeug_km_stand} Bitte eingelagerte Räder/Reifen prüfen und Angebot erstellen. {reifen_notiz} <input type="checkbox"/> die in den pers. Einstellungen hinterlegte Signatur wird beim Versand aus CRM automatisch an den Text angehängen.

PROF4NET

40

MAKRO-FILTER

AUSLÖSE-FILTER FÜR LEAD UND E-MAIL AN TD-LEITER:

Filterbezeichnung	Filterbeschreibung	Kategorie
RW - Makromail an TD RW-Termin mit Räder defekt Laufzeit	[Stammdaten-Cross DSE alle Marken] ähnlich *telefon/smsj* und [Monatsdifferenz(Korrespondenz-Datum)] gleich 0 und [Korrespondenz-Kategorie] gleich Telefonleitfaden und [Korrespondenz-Betreff] ähnlich RW - Counter RW Termin vereinbaren und [Korrespondenz-Beschreibung] ähnlich *Termin vereinbart: ja* und [Fahrzeug] enthält RW - Fahrzeuge mit Räder defekt/zu alt/Profil	AS - RW Winter Evo2

FILTER-MAKRO-VERKNÜPFUNG

34 RW - Makromail an TD RW-Termin mit Räder defekt ändern	Lead aus TLF an TD Räder defekt/alt/Profil Zentrale Kundenbetreuung	alle 1 Tage (0=nur einmal)
---	---	----------------------------

PROF4NET

41

AUSWERTUNG RÄDER-SAISON: BSP 3

Sagen Sie es mir!

Kampagne „Räder-/Reifenverkauf“

– Kampagne

Ich freue mich auf Ihr Feedback beim nächsten Anwendertreffen!

RÜCKSCHLUSSE

**Probieren Sie aus!
Lernen Sie!** 

PROF4NET

42



KONTAKTDATEN

Prof4Net GmbH
Gerlachstr. 47-49
14480 Potsdam

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

PROF4NET