

# MEHRSTUFIGE MARKETINGKAMPAGNE

AWT 2023 | Prof4Net GmbH

1

## AGENDA

### EINE KOMPLEXE MARKETINGKAMPAGNE AM BEISPIEL RÄDERWECHSEL

1. Vorüberlegung zur Umsetzung
- 2. Beispielkampagne „Räderwechsel“**
  1. Vorüberlegung für die Selektion(en)
  2. Aufbau der Kampagne im CRM
    1. Filter
    2. Telefonleitfaden
    3. E-Mail/Anschreiben
    4. Umsetzung/Anzeige im Marketingmanager
    5. Auswertung
- 3. Ansatz mit Lead-Integration**
  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

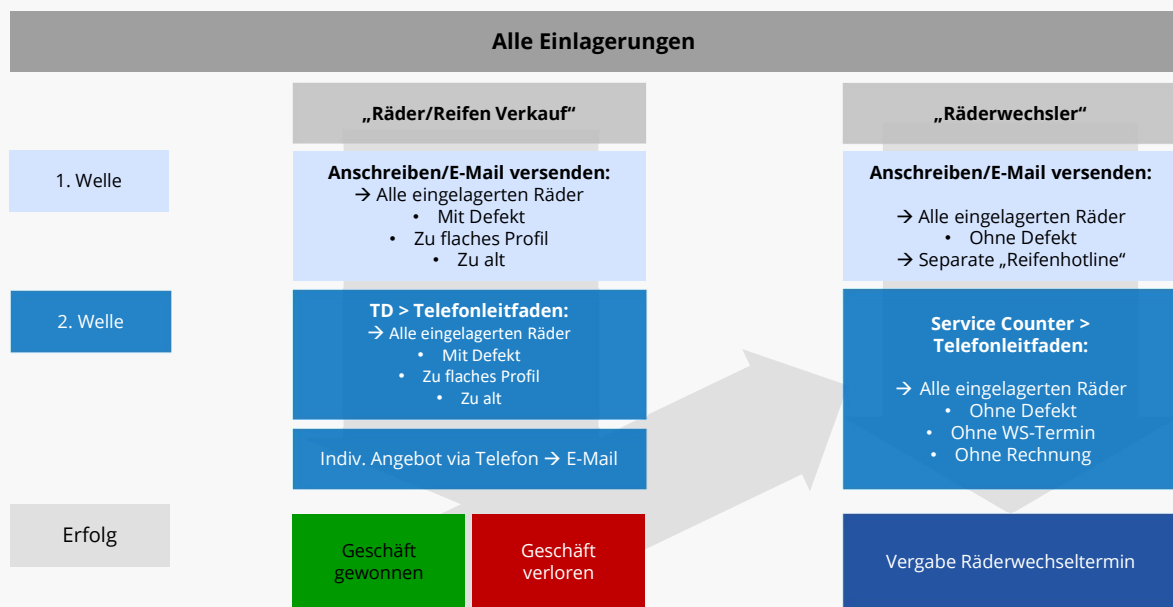


Entscheidend ist nicht, **was** man tut, sondern **wie** man es tut!

PROF4NET

3

# UMSETZUNG RÄDER-SAISON: BSP 1



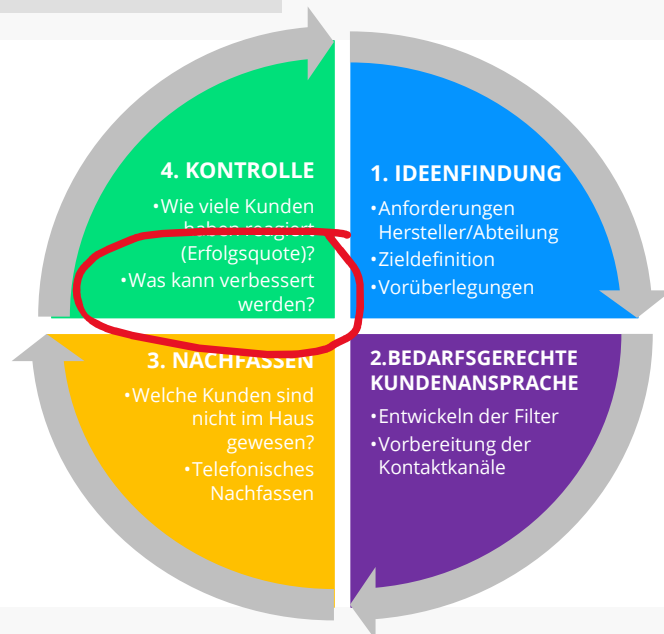
PROF4NET

4

# MARKETINGKREISLAUF

## PHASEN EINER KAMPAGNE

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



PROF4NET

5

# 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

9

# 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

10

# PLANUNGSPHASE

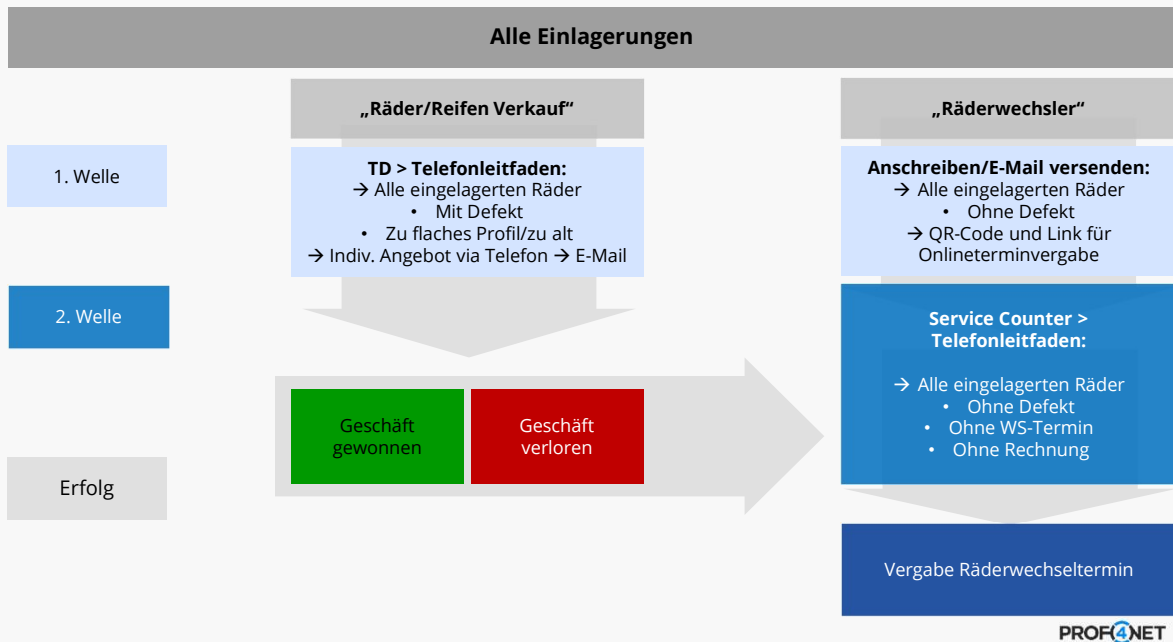
## VORÜBERLEGUNG ZUR UMSETZUNG:

- Timing: Wann ist der geeignete Zeitpunkt?
  - Frühzeitiger Beginn (s. Ziele) > Start: 01.09.23
- Erreichbarkeit: Wie erreiche ich meine Zielgruppe am besten?
  - 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 beider Kampagnen
    - Räder/Reifen Verkauf einstufig > erledigte füllen Räderwechsler-Pool
    - Räderwechsler „2stufig“ (Mail/Brief > telefonisch Nachfassen)

PROF4NET

11

# UMSETZUNG RÄDER-SAISON: BSP 2



12

# 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

# 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

# BEISPIEL-KAMPAGNE „RÄDERWECHSEL“

## 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 Laufzeit	[Stammdaten-C - Kundengruppe] enthält (Gewerbekunde, endabnehmer) und [Stammdaten-Cross DSE alle Marken] ähnlich *Post* 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  <b>Kunden aus folgende/n Filter/n ausschließen:</b> RW - Räder eingelagert (ok)   1. Welle   E-Mail	AS - RW Winter
RW - Räder eingelagert (ok)   1. Welle   E-Mail Laufzeit	[Stammdaten-C - Kundengruppe] enthält (Gewerbekunde, endabnehmer) und [Stammdaten-Cross DSE alle Marken] ähnlich *E-mail* 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) Laufzeit	[Stammdaten-C - Kundengruppe] enthält (Gewerbekunde, endabnehmer) und [Stammdaten-Cross DSE alle Marken] ähnlich *Telefon/SMS* und [Fahrzeug] enthält RW - Fahrzeuge mit eingelagerten Winterreifen und [Fahrzeug] enthält RW - Fahrzeuge mit Räder defekt/zu alt/Profil
---------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

# 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-Rechnungsart] 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)

# HILFSFILTER I

## ALLE KUNDEN MIT EINGELAGERTEN WINTERRÄDERN

Filterbezeichnung	Filterbeschreibung	Kategorie
RW - Fahrzeuge mit eingelagerten Winterreifen	[Reifeneinlagerung-Art] gleich Winterreifen <b>und</b> [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 <b>und</b> [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 <b>und</b> ([Reifeneinlagerung-Profil VL] größer 0 <b>und</b> [Reifeneinlagerung-Profil VL] kleiner/gleich 4 <b>oder</b> [Reifeneinlagerung-Profil VR] größer 0 <b>und</b> [Reifeneinlagerung-Profil VR] kleiner/gleich 4 <b>oder</b> [Reifeneinlagerung-Profil HL] größer 0 <b>und</b> [Reifeneinlagerung-Profil HL] kleiner/gleich 4 <b>oder</b> [Reifeneinlagerung-Profil HR] größer 0 <b>und</b> [Reifeneinlagerung-Profil HR] kleiner/gleich 4 <b>oder</b> [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *bemerkung*) <b>und</b> [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 7709* <b>oder</b> [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *DOT: 7 x 7708* <b>oder</b> [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *DOT: 7 x 7707* <b>oder</b> [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *DOT: 7 x 7706* <b>oder</b> [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *DOT: 7 x 7705* <b>oder</b> [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *DOT: 7 x 7704* <b>oder</b> [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *DOT: 7 x 7703* <b>oder</b> [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *DOT: 7 x 7713* <b>oder</b> [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *DOT: 7 x 7712* <b>oder</b> [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *DOT: 7 x 7711* <b>oder</b> [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *DOT: 7 x 7710* <b>oder</b> [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *DOT: 7 x 7714* <b>oder</b> [Reifeneinlagerung-Notiz] ähnlich *DOT: 7 x 7715*) <b>und</b> [Reifeneinlagerung-Beginn] größer/gleich 01.01.2021 <b>und</b> [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 <b>und</b> [Korrespondenz-Kategorie] gleich WS Termin <b>und</b> [[Korrespondenz-Beschreibung] ähnlich *rädereinlagerung* <b>oder</b> [Korrespondenz-Beschreibung] ähnlich *rädereinlagerung*)	Fahrzeug
--------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------

## ALLE FAHRZEUGE MIT RW-RECHNUNG AB AKTIONSBEGINN

RW - Fahrzeuge mit RW-Rechung seit Aktionsbeginn (Winter)	[Rechnung-Datum] größer 01.09.2022 <b>und</b> [Rechnung-Bereich] gleich KD-ET Rechnung <b>und</b> [[Rechnung-Rechnungstext] ähnlich *rädereinlagerung* <b>oder</b> [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

<<briefanrede>> <<titel>> <<name>>,<br>ist es schon wieder so weit?! Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass Sie für Ihr Fahrzeug mit dem Kennzeichen <<fahrzeug\_kennzeichens>> Ihr Winterräder bei uns eingelagert haben. Vereinbaren Sie direkt ihren Wunschtermin bei uns!

**Ihre Profilübersicht:**

Reifen vorn links: <<reifen\_profilvi>> mm  
Reifen vorn rechts: <<reifen\_profilvr>> mm  
Reifen hinten links: <<reifen\_profilhl>> mm  
Reifen hinten rechts: <<reifen\_profilhr>> mm

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

Unser Reifenprofis erreichen Sie unter 0331 87 00 421

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

- Frühbucherpreis von 24,90€ für den Räderwechsel
- kostenloser Herbst-Check
- kostenloses Auffüllen ihrer Scheibenpolitur
- sollten neue Wischerblätter benötigt werden, montieren wir sie kostenlos
- Verbindung mit eventuell fälligen 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

- Servicemitarbeiter -

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

Impressum  
Angaben gemäß § 5 TMG

PROF4NET

21

# BRIEF

**AUTOHAUS**  
*Profession*

Autohaus Pöhlchen - Musterweg 1 - 12483 Berlin

Herrn:  
Heiko Ehrlich  
Wehrstr. 12  
51852 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 Reifenprofil erreichen Sie unter: 0331 87 00 421

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

- Frühbuchepreis von 24,99€ für den Räderwechsel
- kostenloser Herbstcheck
- 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 Teiledienst

## 2. FÜR DEN TEILEDIENST: 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 TEILEDIENST: DEFEKTE RÄDER

PROF4NET

24

# TELEFONLEITFÄDEN

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

E-Mail 1: <a href="mailto:{email\_na}?bcc=bernd@catch.rocks&subject=Sonderangebot%20Winterreifen&body=Hallo%20{a nrede\_na}%20{name\_na}%2C%0A%0Aich%20bedanke%20mich%20f%C3%BCr%20das%20angenehme%20Tel efonat.%20Wie%20besprochen%20sende%20ich%20Ihnen%20das%20Angebot%20f%C3%BCr%20Ihr%20Fahr zeug%20{fahrzeug\_kennzeichen}%20mit%20der%20Bitte%20um%20schnelle%20R%C3%BCck%20bermittlung.%0A%0A">{email\_na}</a>

### GOOGLEN:

- „email link generator“

PROF4NET

25

# MARKETINGMANAGER (MM)

## VORBEREITUNG FÜR DEN MARKETINGMANAGER ERSTELLEN EINER KAMPAGNE

Beginn Ende	Titel Beschreibung Kategorie	Anhänge	für Benutzergruppen	Vorgaben	Aktion
06.05.2022	AS - Räderwechsel <b>1</b>	Durchsuchen eine Datei ausgewählt. Durchsuchen eine Datei ausgewählt. Durchsuchen eine Datei ausgewählt.	Mandant: alle <input type="checkbox"/> nur Ergebnisse der Kategorie <input type="checkbox"/> alle Ergebnisse	Import P4N Datei: Durchsuchen eine Datei ausgewählt.	neu hinzufügen <b>2</b>

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.

28.04.2022	Räderwechsel		<b>1</b> Kategorien	Kategorie ändern Kategorie löschen und verschieben Kategorie beenden und verschieben Kategorie kopieren Masterkampagne anwenden
------------	--------------	--	---------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PROF4NET

27

# EINSTIEG MARKETINGMANAGER

## KONFIGURATION DER KAMPAGNE

Kampagnen Räderwechsel (Kategorien)				
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

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

PROF4NET

28

# MM - KONFIGURATION

## ZWEISTUFIGE KAMPAGNE MIT 3 KONTAKTKANÄLEN

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

PROF4NET

29

# MM - HISTORIE

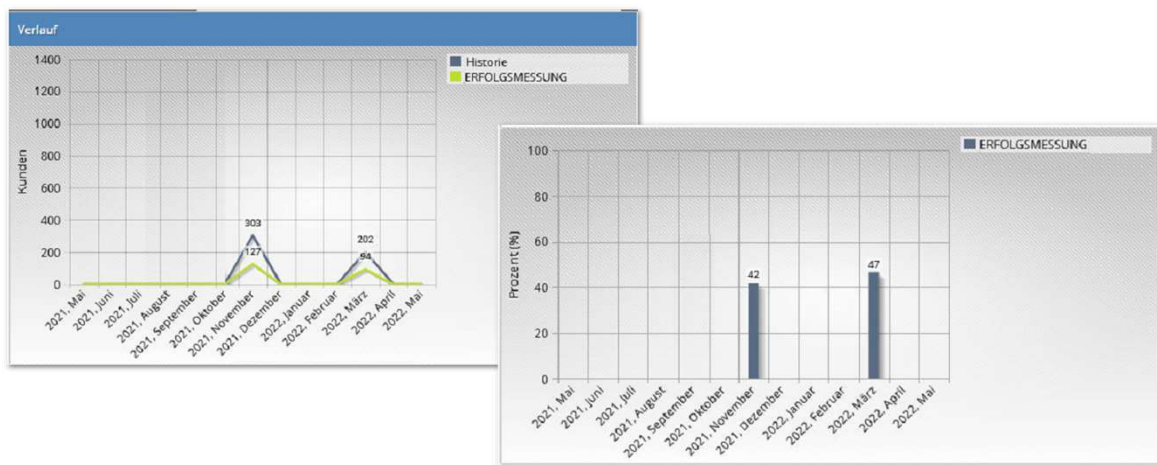
## BEISPIEL HISTORIE „RÄDERWECHSEL“

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
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

30

# MM - ERFOLGSAUSWERTUNG

## DARSTELLUNG EINER BEISPIELAUSWERTUNG



31

# MM - ERFOLGSAUSWERTUNG

## 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)

32

# MM - 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

33

# KAMPAGNEN REVIEW

## 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 digitale Rückmeldung deutliche Steigerung ca. 46%
  - Für das UN wichtige Kunden bekommen aber keinen Termin



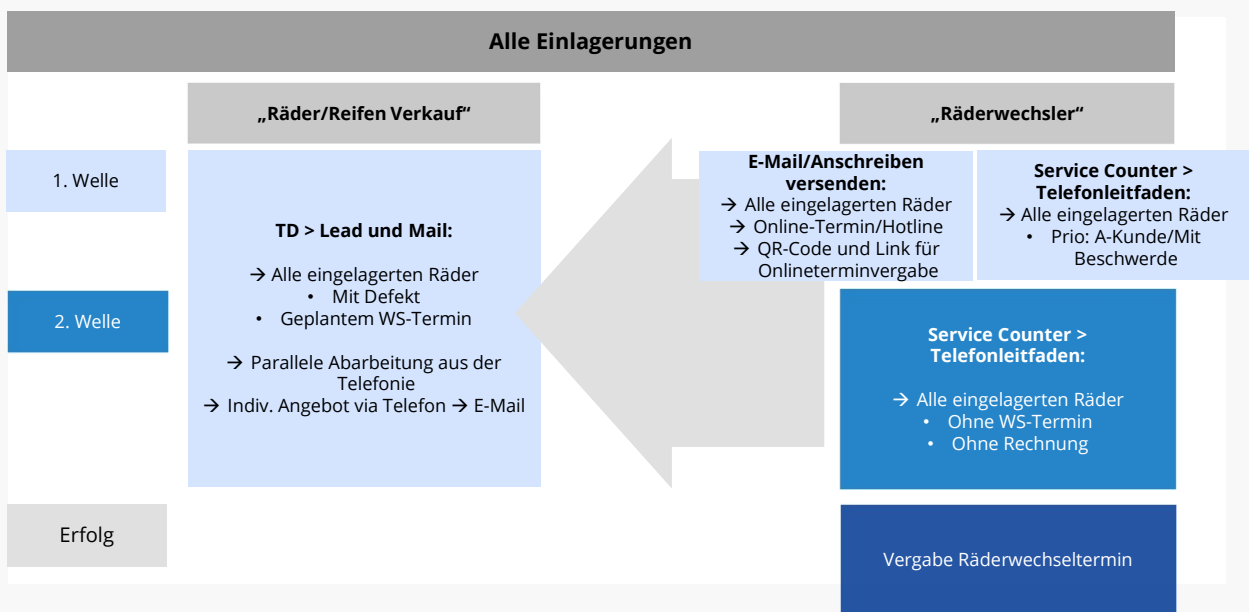
## RÜCKSCHLÜSSE

- 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

# ANSATZ MIT LEAD-INTEGRATION



PROF4NET

35



# 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) <b>und</b> [Stammdaten-Cross DSE alle Marken] ähnlich *Telefon/SMS;* <b>und</b> [Reifeneinlagerung-Art] gleich Winterreifen <b>und</b> [Fahrzeug] enthält RW - Fahrzeuge mit eingelagerten Winterreifen <b>und</b> [Fahrzeug] enthält nicht RW - Fahrzeuge mit Räder defekt/zu alt/Profil <b>und</b> [Fahrzeug] enthält nicht RW - Fahrzeuge mit RW Termin heute oder in Zukunft <b>und</b> [Fahrzeug] enthält nicht RW - Fahrzeuge mit RW-Rechung seit Aktionsbeginn (Winter) <b>und</b> ([Stammdaten-ABC KD] gleich A <b>oder</b> [Beschwerdevorgang-Eintragdatum] zwischen 01.02.2022 und 01.09.2022 <b>und</b> [Beschwerdevorgang-Beschreibung] ähnlich *Räderwechsel*)

PROF4NET

38

# MAKRO-AKTION

## LEAD ERSTELLEN

Lead erstellen

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

PROF4NET

39

# MAKRO-AKTION

## E-MAIL AN TEILEDIENSTLEITER

E-Mail an Benutzer

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

PROF4NET

40

# MAKRO-FILTER

## AUSLÖSE-FILTER FÜR LEAD UND E-MAIL AN TEILEDIENSTLEITER:

Filterbezeichnung	Filterbeschreibung	Kategorie
RW - Makromail an TD   RW-Termin mit Räder defekt Laufzeit	[Stammdaten-Cross DSE alle Marken] ähnlich *telefon/smsj* <b>und</b> [Monatsdifferenz[Korrespondenz-Datum]] gleich 0 <b>und</b> [Korrespondenz-Kategorie] gleich Telefonleitfaden <b>und</b> [Korrespondenz-Betreff] ähnlich RW - Counter   RW Termin vereinbaren <b>und</b> [Korrespondenz-Beschreibung] ähnlich *Termin vereinbart: ja* <b>und</b> [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

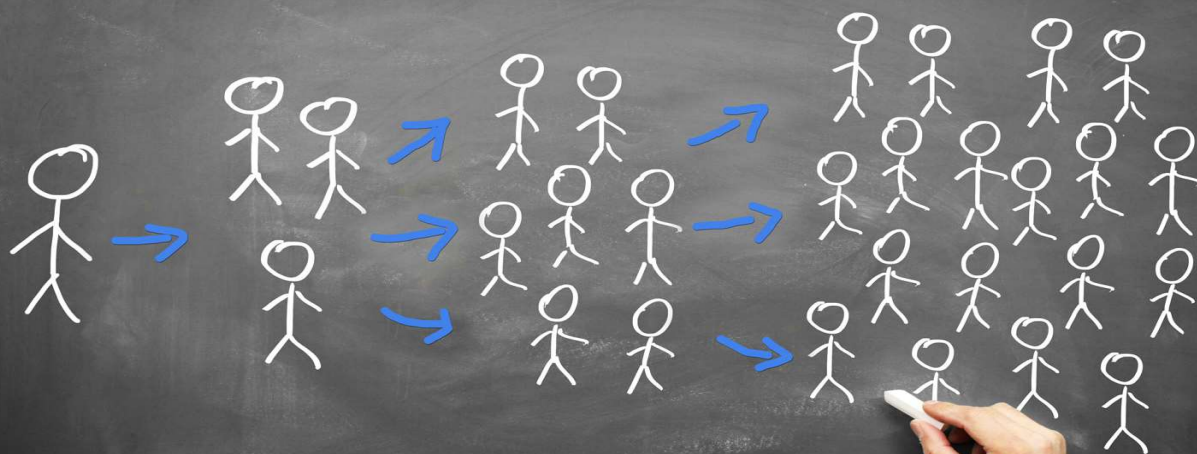
41

# FRAGEN



PROF4NET

42



## KONTAKTDATEN

Prof4Net GmbH  
Gerlachstr. 47-49  
14480 Potsdam

[www.prof4.net](http://www.prof4.net)  
[info@prof4.net](mailto:info@prof4.net)  
0331 - 87 00 421

PROF4NET

43