



ONE2ONE KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT

ERFOLGREICHE KUNDENBINDUNG UND ABSATZFÖRDERUNG



Erfolgreiches **One2One Kundenbeziehungsmanagement** über die unterschiedlichen Online-Kanäle muss zum **richtigen Zeitpunkt, automatisiert auf die Aktivitäten und Interessen** des Kunden ausgerichtet werden. Nur so kann die **Kundenbindung** und die **Absatzförderung** nachhaltig gesteigert werden. Die **Wilken E-Marketing Suite**, die führende Soft- und Hardware-Lösung für CRM und One2One Kampagnenmanagement, ist die Grundlage für dieses Kundenbeziehungsmanagement.

Die **Integration zu ENER:GY** rundet die Lösung nicht nur ab, sondern macht die Prozesse effizient. Sämtliche Mailings, die multikanal ausgespielt werden, sind in der ENER:GY Kundenkontakthistorie abgebildet. Somit ist der **Kundenservice** jederzeit über alle Kampagnen informiert. Eine Integration der Inhalte aus dem Dialog-Management in die Kundenportale wird das **ganzheitliche Dialogmanagement** abrunden.

ONE2ONE KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT

1

KÜNDIGUNGSRÜCKGEWINNUNG:

Kündigern wird innerhalb der ersten 24 Stunden nach Kündigungseingang eine E-Mail zugesendet, die zum Opt-In in weitergehende Informationen führt. Anschließend wird in abgestimmten Mails mit dem Kunden kommuniziert, mit dem Ziel, ihn nach Ablauf seines neuen Vertrags wieder zurückzugewinnen.

2

INTERESSENTEN-/WILLKOMMENSSTRECKE:

Interessenten werden auf der Website über Content-Integrationen zu diversen Themen weitergehende Informationen per E-Mail zugesichert. Nach Abgabe der E-Mail-Adresse startet eine vorab erstellte Kampagnen-Strecke mit mehreren Ausgaben über einen definierten Zeitraum. Ziel der Strecke ist es, den Interessenten zum Vertragsabschluss zu bewegen.

3

KUNDEN WERBEN KUNDEN:

Kunden werden mittels eines Mailings angeschrieben und über eine vorab festgelegte Bonifizierung dazu animiert, weitere Kunden zu gewinnen.

4

KÜNDIGUNGSPRÄVENTION:

Gibt ein Kunde telefonisch, per Brief, per E-Mail, per Chat oder auf anderem Wege zu erkennen, dass er unzufrieden ist, so wird dies im KIC am jeweiligen Kundenkontakt hinterlegt. Daraufhin beginnt eine vorab erstellte Kampagne - zusätzlich zur persönlichen Klärung - mit dem Ziel, den Kunden zufrieden zu stellen.

5

GEBURTSTAG:

Im Rahmen der Interessenten- bzw. Willkommensstrecke wird der Interessent nach seinem Geburtstag gefragt. Gibt er diesen an, so erhält er zum Geburtstag ein vorab erstelltes automatisiertes Mailing mit Glückwünschen und ggfs. einer kleinen Gratisleistung.

LEISTUNGSUMFANG

- Individuelles Kampagnenmanagement, multikanal auf den Empfänger ausgerichtet
- Automatische, dynamische Anpassung von Newsletterinhalten (Text und Bild)
- Automatische, dynamische Überwachung und Anpassung von Interessensprofilen
- Zeit- und Eventgesteuerter Versand
- Real-Time-Reporting aller Erfolgsdaten (Öffnungen, Klicks auf alle oder einzelne Links, Weiterleitungen)
- Integriertes Berichtswesen/Reporting
- Vergleichsanalyse mehrerer Kampagnen
- Ausgefeiltes Rechte-/Rollen-System zur individuellen Aussteuerung von Zugriffsrechten innerhalb des Systems
- Hosting im Wilken Data Service Center
- Permanenter Zugriff auf das neueste Release. Es müssen keine Updateinstallationen vorgenommen werden (100% webbasiert)

ZUSAMMENSPIEL ENER:GY UND E-MARKETING SUITE

- Automatisierte Datensynchronisation
- Anzeige der in der E-Marketing Suite generierten Merkmale in der Kundenakte
- Anzeige der aus- und eingegangenen Kundenkontakte über die E-Marketing Suite in der ENER:GY-Kundenkontakthistorie
- Erweiterungen der Kundenportale mit Contents

NUTZEN

- Nachhaltige Steigerung der Absatzförderung
- Erhöhung des Umsatzwachstums
- Einsparung von Allgemeinkosten
- Höhere Conversion Rates durch automatisierte Kampagnen
- Automatisierter Dialog, statt zufällige Kommunikation