

**HAUFE.**

# E-MAIL AWARD 2019

Welcome-Strecke

Jana Flaig, Alexandros Tsuvaltzis,  
Karen Reiss, Selina Hausdorf

14.05.2018



**WAS IST UNSER ZIEL**



# #1

Wir möchten den Kunden während der 4-wöchigen Testphase kontinuierlich begleiten und ihm helfen.

# #2

Insbesondere wollen wir ihm den Start mit dem Produkt so leicht wie möglich gestalten.

# #3

Der Kunde soll sich in seiner Entscheidung für Haufe bestätigt fühlen.

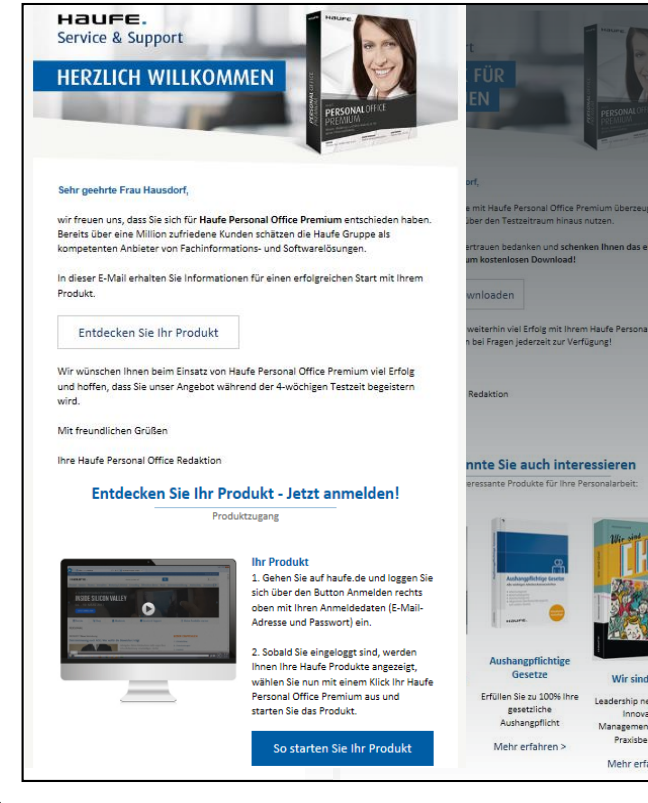
# #4

Die Kundenbindung- und Zufriedenheit soll direkt zu Beginn gestärkt und nachhaltig gesteigert werden.

**WO KOMMEN WIR HER**

# WO KOMMEN WIR HER

- ✓ Kunde bestellt online, per Telefon oder klassisch per Fax/Print – er erhält aufgrund zyklischer Selektionen eine Willkommens-E-Mail.
- ✓ Die Strecke besteht aus insgesamt zwei E-Mails - unmittelbar nach Kauf und kurz nach Testzeitende.
- ✓ Inhalt der beiden E-Mails:
  - Erste Schritte ins Produkt
  - Willkommens eBook und weitere Produktangebote



# PROBLEMSTELLUNG

- 1. Kunde wird während seiner Testzeit nicht optimal begleitet**
- 2. Keine direkte Kundenansprache bzgl. der Kundenbedürfnisse**
- 3. Keine Chance dem Kunden eine Testzeitverlängerung anzubieten**



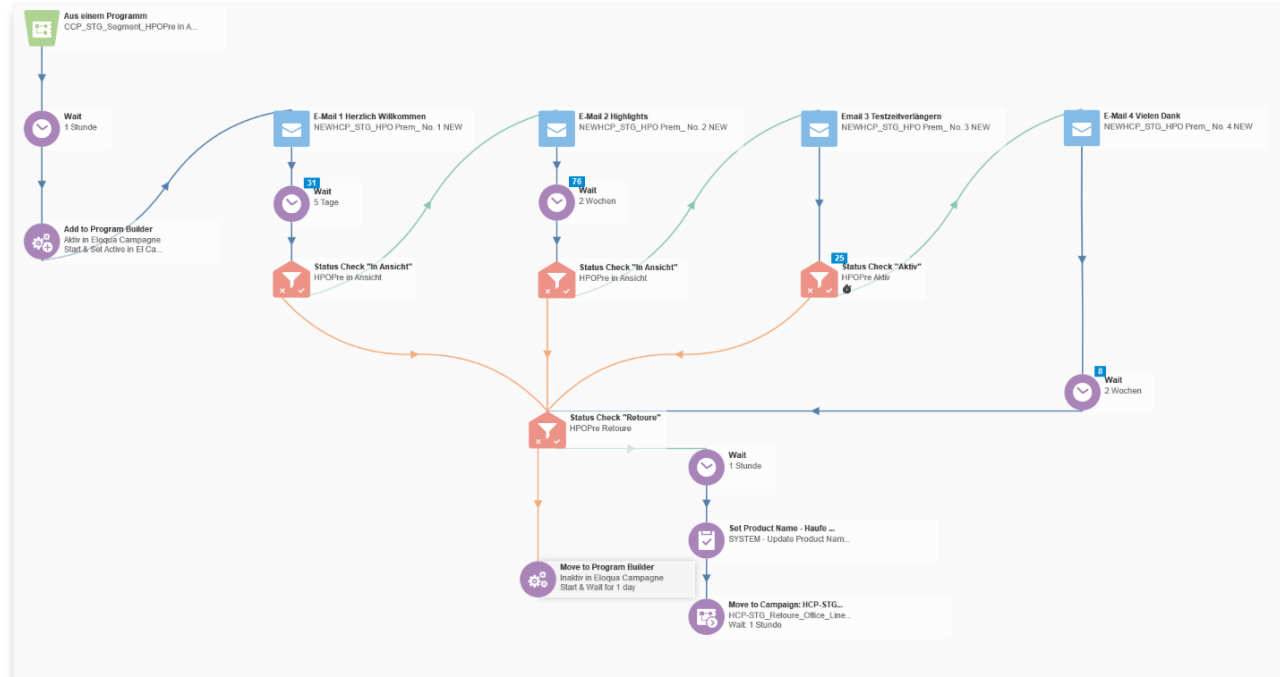
**Kunde retourniert das Produkt innerhalb der Testphase**

**STATUS QUO**



# STATUS QUO

Die Kampagne startet unmittelbar nach dem Kauf eines Office-Line-Produktes. Die E-Mails sind personalisiert und beziehen sich auf das gekaufte Produkt (Marketing-Automation-Kampagne).



# STATUS QUO

Die Kampagne besteht aus 4 E-Mails, die der Kunde innerhalb von 6 Wochen nach dem Kauf erhält.

1. E-Mail: (unmittelbar nach dem Kauf)

<http://s1516083671.t.en25.com/e/es?s=1516083671&e=163802&elqTrackId=8f26dc5ee8624f52a6a61f583cf9a23e&elq=4df047b27ec94252b936c871a45d54fa&elqaid=1603&elqat=1>

Herzlich willkommen, vielen Dank und kurzer Überblick für den Einstieg ins Produkt.

2. E-Mail: (1 Woche später)

<http://s1516083671.t.en25.com/e/es?s=1516083671&e=163800&elqTrackId=8f26dc5ee8624f52a6a61f583cf9a23e&elq=4fbd29175e93458499b820ba3a91e7ed&elqaid=1606&elqat=1>

Der Kunde wird daran erinnert sich mit seinem Produkt zu beschäftigen und ihm werden die Highlights des Produktes vorgestellt.

3. E-Mail: (2 Wochen später)

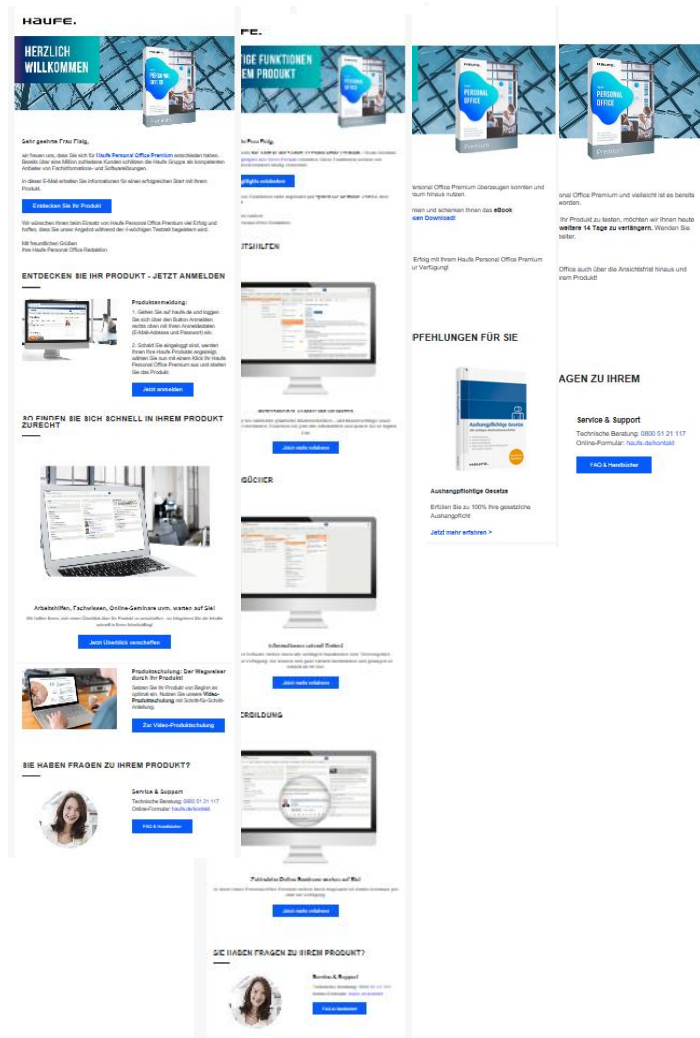
<http://s1516083671.t.en25.com/e/es?s=1516083671&e=163136&elqTrackId=8f26dc5ee8624f52a6a61f583cf9a23e&elq=d084cf11787946b0b141fce97bbc0ee3&elqaid=1607&elqat=1>

Der Kunde wird gefragt ob der die Testzeit nutzen konnte und ihm wird bei Bedarf eine Testzeitverlängerung von 2 Wochen angeboten.

4. E-Mail: (der Status des Kunden hat sich von „In Ansicht“ auf „Aktiv“ geändert, dies wird täglich geprüft)

<http://s1516083671.t.en25.com/e/es?s=1516083671&e=163801&elqTrackId=8f26dc5ee8624f52a6a61f583cf9a23e&elq=d3f13a123fbc4b2cbaf3626be9b36241&elqaid=1615&elqat=1>

Vielen Dank für die endgültige Kaufentscheidung. Belohnt wird dies mit einem gratis e Book.



# STATUS QUO

Die Ziel-Landingpages bauen auf den Inhalt und das Design der E-Mails auf. Die Landingpages sind personalisiert.

LP 1: Welcome

<https://shop.haufe.de/haufe-personal-office-premium-welcome?chorid=03917097&newsletter=emailing%2Fcorporations%2F66830%2F03917097&purl=JanaFlaigL88LEX&akttyp=newsletter&med=emailing&aktnr=66830&wnr=03917097&trs=026&salutation=0001&lastName=Flaig>

LP 2: Funktionen

<https://shop.haufe.de/haufe-personal-office-premium-funktionen?chorid=03917097&newsletter=emailing%2Fcorporations%2F66830%2F03917097&purl=JanaFlaigL88LEX&akttyp=newsletter&med=emailing&aktnr=66830&wnr=03917097&trs=026&salutation=0001&lastName=Flaig>

LP 3: keine vorhanden, da Testzeitverlängerung rein telefonisch

LP 4: Vielen Dank

<https://shop.haufe.de/haufe-personal-office-premium-dankeschoen?chorid=03917097&newsletter=emailing%2Fcorporation%2F66830%2F03917097&purl=JanaFlaigL88LEX&akttyp=newsletter&med=emailing&aktnr=66830&wnr=03917097&trs=026&salutation=0001&lastName=Flaig>



**AUSBLICK**



**ROLL-OUT AUF  
ALLE PRODUKTE**



**PROZESSE INTELLIGENT  
AUTOMATISIEREN**



**PRODUKTEINSTIEG  
ERLEICHTERN**



**NEXT BEST ACTION**



**RETOURENQUOTE  
NACHHALTIG SENKEN**



**KUNDENBINDUNG  
STEIGERN**