

# SV Restaurant **Menu-Newsletter**

Tages- & Wochenmenuplan mehrerer Restaurants  
in einer interaktiven E-Mail

# Agenda

## 1. Ausgangslage

Kunde  
Herausforderungen  
Ziele

## 2. Kampagnenablauf

Prozess  
Automation  
Design

## 3. Impact

Resultate  
KPI

# Ausgangslage

Kunde, Herausforderungen & Ziele

# Der Kunde: SV Restaurant



SV Group Schweiz führt Personalrestaurants, Kantinen und Mensen unter der eigenständigen Marke «SV Restaurant». Sie steht für frisches, gesundes und klimaschonendes Essen.

SV Restaurants zeichnen sich durch Vielfalt und Kreativität, Sorgfalt und Qualität aus. Die Verantwortlichen Restaurant-Manager vor Ort erstellen die Menuplanung - zeitgemäss, ausgewogen und abgestimmt auf die Bedürfnisse ihrer Gäste.

Das oberste Ziel ist es, jeden Tag aufs Neue mit genussvollem Essen zu überraschen – frisch und ausgewogen zubereitet.

# Ausgangslage



Jedes der über 320 Restaurants der SV Restaurants macht einen eigenen, auf die Gäste abgestimmten Menuplan.

Restaurant-Manager geben das Wochenmenu jede Woche im ERP-System ein. Zudem besteht die Möglichkeit, individuelle Promotionen und Specials inklusive der dazugehörigen Banner auf der SV Kampagnen Management Plattform zu hinterlegen.

Diese Daten bilden die Grundlage für die App und die Website. Jedes Restaurant hat eine eigene Restaurant-Page, auf der das Wochenmenu präsentiert wird. Für den E-Mail-Kanal wird das Potential der Daten noch nicht ausgeschöpft.

# Herausforderungen



- Der bisherige Menu-Newsletter wird als Text E-Mail versandt und enthält lediglich einen Link zur statischen Druckversion (PDF) des Wochenmenüs
- Pro Restaurant muss ein Newsletter abonniert werden. Das heisst, pro Restaurant erhält der Empfänger je eine separate E-Mail
- Kein Adress-, Bounce- und Abmeldehandling
- Keine Messung der E-Mail-KPIs
- Die Menu-Daten sind in Echtzeit als Feed vorhanden und werden bereits für Webseite und Mobile-App verwendet. Der E-Mail Kanal ist nicht an die Echtzeitdaten angebunden.

# Zielsetzung



SV Restaurant möchten ihren Kunden die aktuellen Tages- und Wochenmenus auf übersichtliche und interaktive Weise zusätzlich zur Webseite und der App auch per E-Mail direkt in der Inbox zur Verfügung stellen.

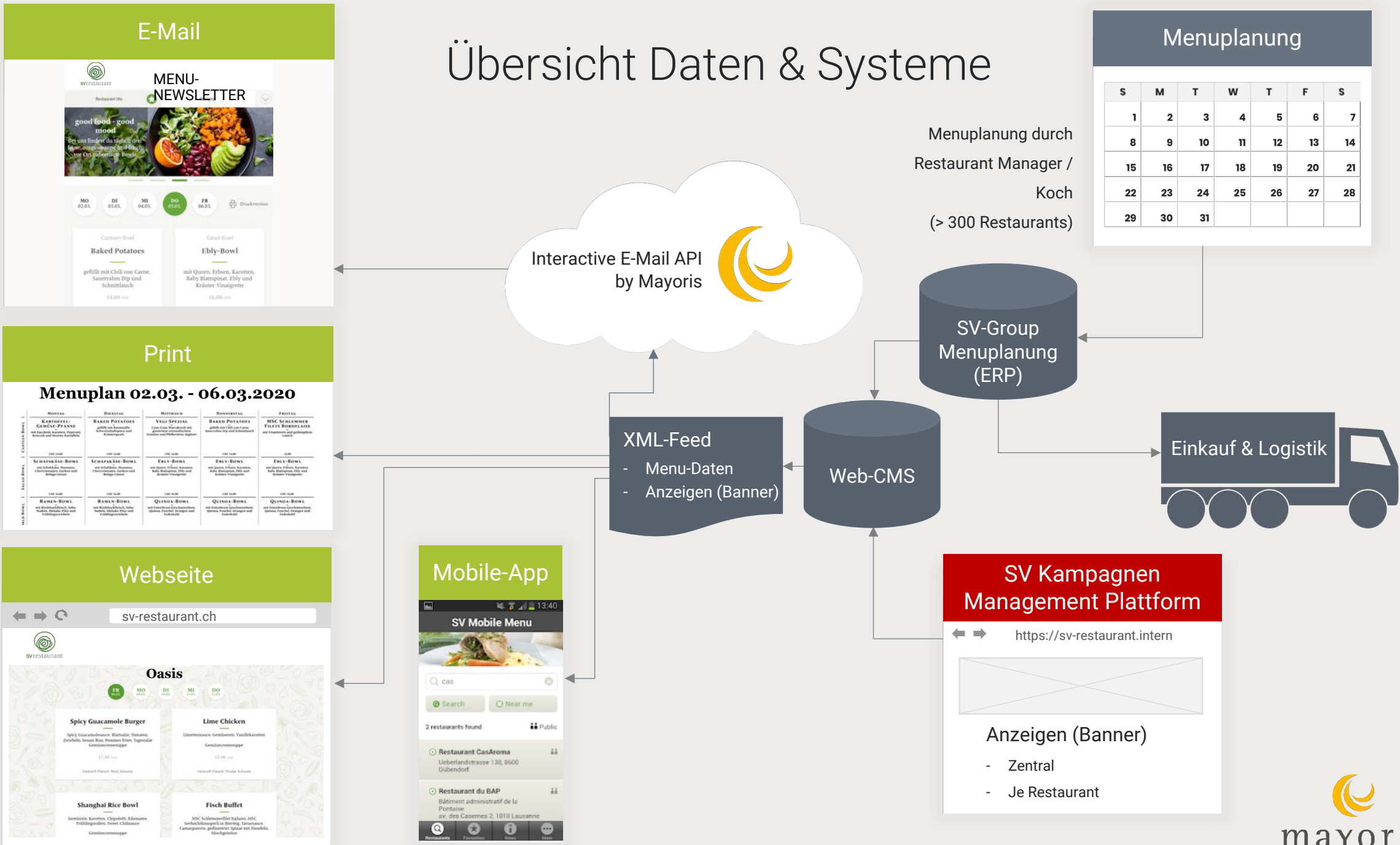
Dabei sollen die Kunden auch bei mehreren abonnierten SV Restaurants nur eine E-Mail erhalten und auswählen können, ob sie den Menu-Newsletter täglich (von Mo – Fr) und/oder wöchentlich (jeweils am So) erhalten möchten.

Durch diesen Service soll auf die täglich frischen und vielseitigen Angebote aufmerksam gemacht und so die Frequenz im Restaurant gesteigert werden.

# Kampagnenablauf

Prozess, Automation & Design

# Übersicht Daten & Systeme



# Prozessbeschreibung

- Jeder Restaurant-Manager stellt das Menu individuell und auf die Gäste zugeschnitten zusammen und gibt die Menu-Daten für die ganze Woche im ERP-System ein
- Daraus wird einerseits der Einkauf und die Logistik gesteuert und andererseits werden diese Daten an die SV Kampagnen Management Plattform weitergegeben
- Direkt auf der SV Kampagnen Management Plattform können auch Anzeigen (Banner) erfasst werden:
  - Zentral von der SV-Restaurant Verwaltung für allgemeine Themen (z.B. aktuell zum Corona-Virus)
  - Durch den Restaurant-Manager für das jeweilige Restaurant
- Per XML-Feed werden die Menu-Daten und die Anzeigen (Banner) für die App, die Website und den PDF-Wochenmenuplan angezogen
- Für den interaktiven Menu-Newsletter greift auch Mayoris mittels API auf diesen XML-Feed zu
- Versandzeitpunkt jeweils **Mo – Fr** und **So um 10.45 Uhr**  
**Ziel: Vor dem Mittagessen Lust auf die Angebote des Tages machen**

# Technische Herausforderungen im Prozess

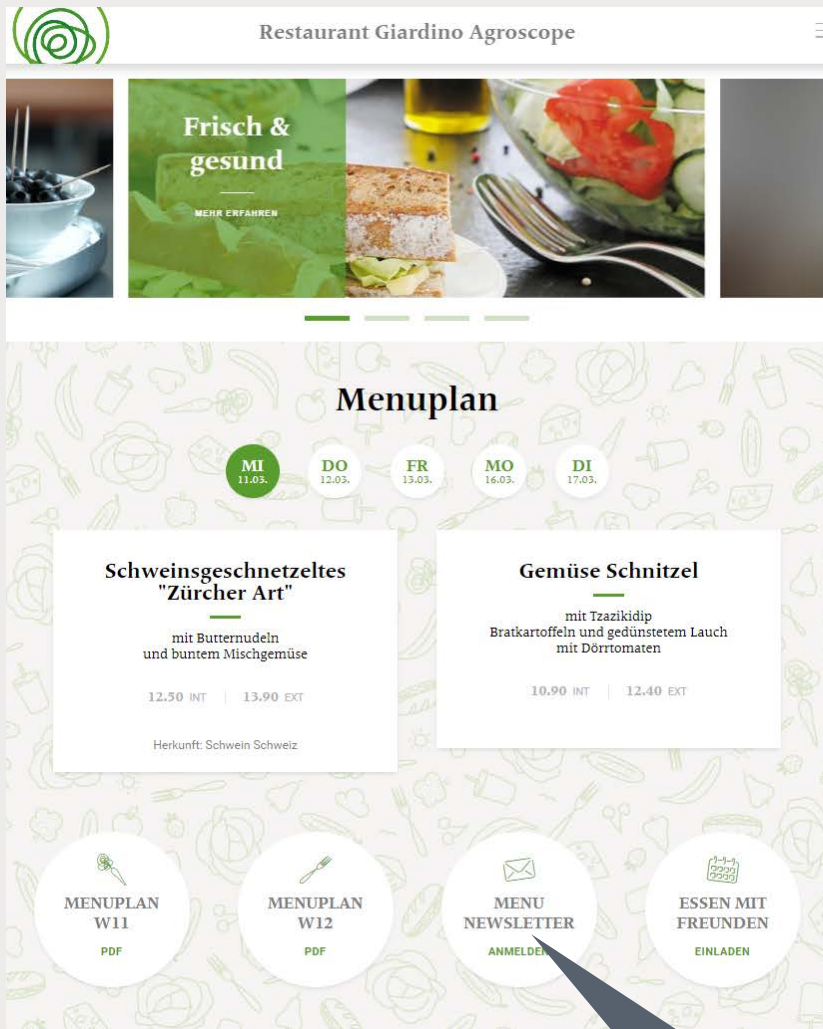
- Sprachvarianten: Je nach Unternehmen und Landesteil werden die Menupläne in einer oder mehreren, unterschiedlichen Sprachen bereitgestellt (Deutsch, Französisch, Italienisch, Englisch)
- Der Newsletter kann in einer der vier Sprachen abonniert werden
- Anzeigebanner (Bildraten) werden in unterschiedlichen Abmessungen erfasst
- B2B Umfeld (Personalrestaurants): Hoher Anteil an Outlook als E-Mail Client
- Einheitliches Design für E-Mail und Restaurant-Webseite für hohen Wiedererkennungswert  
→ Total 3 Branding-Varianten
- Zum Versandzeitpunkt fehlen unter Umständen einzelne Menus
- Schlechte Datenqualität der Verteilerliste aufgrund fehlender Listenhygiene in der Vergangenheit

# Lösungsansätze

- Entkoppelung von Newsletter- und Menu-Sprachen über Default / Fallback Konfiguration, sollte das Menu des Restaurants nicht in der abonnierten Sprache zur Verfügung stehen
- Automatischer Bildzuschnitt für Anzeigebanner in der E-Mail.
- **Interaktive E-Mail\* für moderne E-Mail Clients, inkl. robuster Fallback für Outlook**
  - Der Menuplan des Versandtages (Montag, wenn Versand am Sonntag) wird angezeigt.
  - Klick auf einen anderen Tag öffnet die E-Mail im Browser mit dem entsprechenden Tag ausgewählt.
- Design der Webseite wurde in den Grundzügen übernommen und für den E-Mail-Kanal optimiert
  - Viewport von Webmail Clients (maximal 600 Pixel Breite)
  - Responsive für Mobile Clients
  - Mayoris Multibranding Technologie zur Umsetzung der drei Brand-Varianten
- Menudaten werden in der interaktiven E-Mail zum Zeitpunkt der Öffnung in Echtzeit (mittels dynamischem CSS) geladen
- Adressvalidierung und Re-Opt-In-Kampagne zur Bereinigung der Verteilerliste

*\*Definition interaktive E-Mail: Eine E-Mail, in welcher eine durch den Empfänger getätigte Aktion, eine Folgeaktion innerhalb derselben E-Mail auslöst.*

# Anmeldung zum Newsletter



## Menu-Newsletter

Erhalten Sie unser Menuangebot als Newsletter

E-Mail-Adresse \*

rbu@mayoris.com

Intervall \*

☐ täglich

☒ wöchentlich

☒ Ich habe die [Datenschutzerklärung](#) gelesen und stimme dieser zu

ABSENDEN

Anmelde-

## Newsletter-Anmeldung

Bestätigung nach Anmeldung

Vielen Dank für Ihre Anmeldung!

In wenigen Augenblicken erhalten Sie eine E-Mail zur Bestätigung Ihrer Anmeldung.

Bitte klicken Sie auf den Link in unserer Bestätigungs-Mail, um Ihre Registration abzuschliessen.

Sie haben keine E-Mail erhalten? Bitte prüfen Sie Ihren Spam-/Unbekannt-Ordner.

Bestätigung nach Anmeldung

Wenn noch kein Menu-Newsletter abonniert ist

## Newsletter-Anmeldung

Ihre Anmeldung war erfolgreich!

Vielen Dank für Ihre Bestätigung. Die Anmeldung ist abgeschlossen.

Bestätigung nach Anmeldung

Wenn bereits ein Menu-Newsletter für ein anderes Restaurant abonniert ist

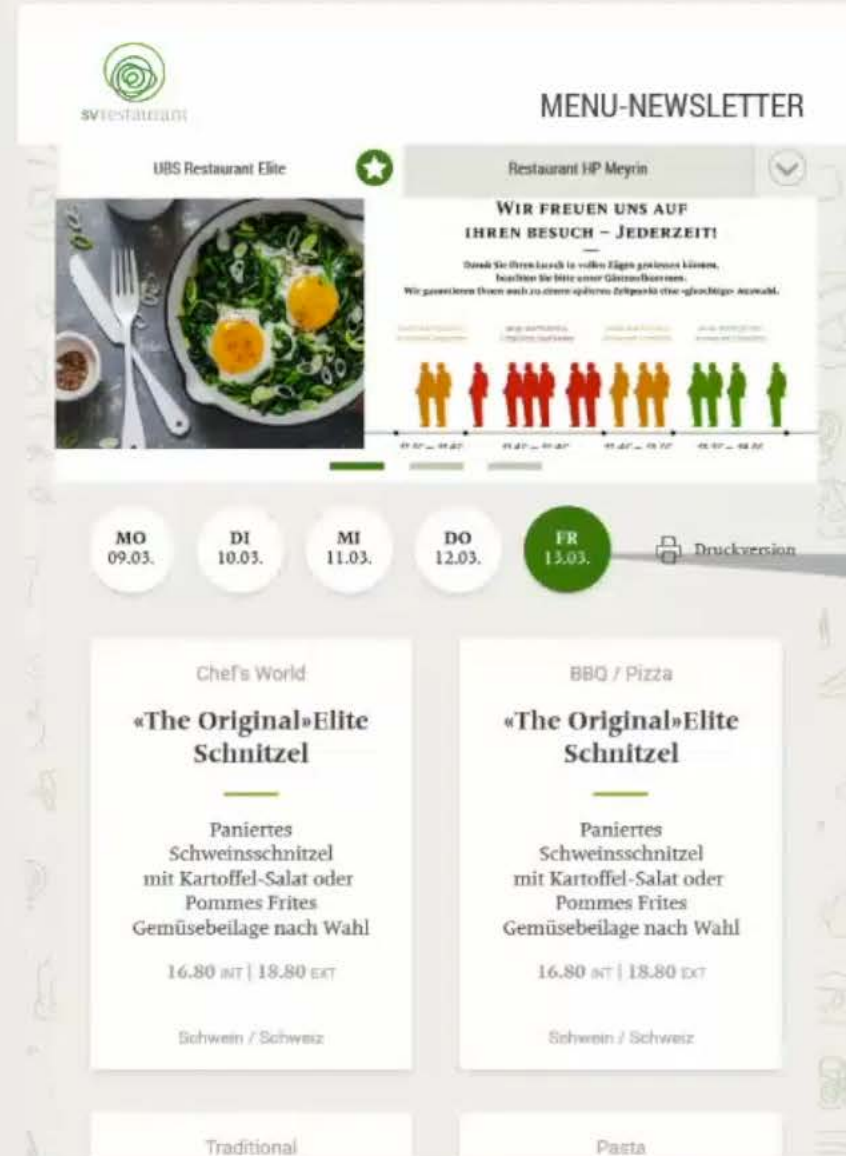
Anmelde-  
Button

# Design & Funktion «Menu-Newsletter»

Abonnierte Restaurants

Auswahl Wochentage

Menu-Kacheln



Abonnierte Restaurants

Karussell

Interaktives Slider-Element mit Informations- und Promotions-Banner.

Druckansicht

# Design & Funktion «Empfänger-Profil»

## Intervall

Auswahl für täglichen oder wöchentlichen Versand des Newsletters

## Abonnierte Restaurants

Hier sind die aktuell abonnierten Restaurants aufgelistet. Das Favoriten-Restaurant wird im Newsletter als erstes angezeigt.

## Weitere Restaurants

### hinzufügen

Weitere Restaurants können über das Profil (Restaurant-Suche) oder die jeweilige Restaurant-Webseite hinzugefügt werden.

## Newsletter-Profil ändern

E-Mail-Adresse \*

max.muster@mayoris.com

Sprache \*

Deutsch

Intervall \*

- ☒ täglich  
☒ wöchentlich

Meine Restaurants:

- ★ Restaurant Montbrillant
- ★ Ristorante UBS Suglio
- ★ Restaurant HP Meyrin
- ★ Swisscom Restaurant Bellinzona
- ★ Mensa BFH AHB Biel
- ★ Mensa Uni Basel
- ★ Memphis

WEITERE RESTAURANTS

KOMPLETT ABMELDEN

SPEICHERN

Französisch

Italienisch

Englisch

Italienisch

Deutsch

Deutsch

Deutsch

## Sprachauswahl Newsletter

Hier kann die Sprache für den Newsletter ausgewählt werden. Sie steuert den Header- und Footer Bereich des Newsletters

## Sprachauswahl Restaurant

Die Sprache kann individuell pro Restaurant ausgewählt werden. Sie steuert die Anzeige der Banner, der Wochetage und des Menüs. Nur die im jeweiligen Restaurant verfügbaren Sprachen können gewählt werden.

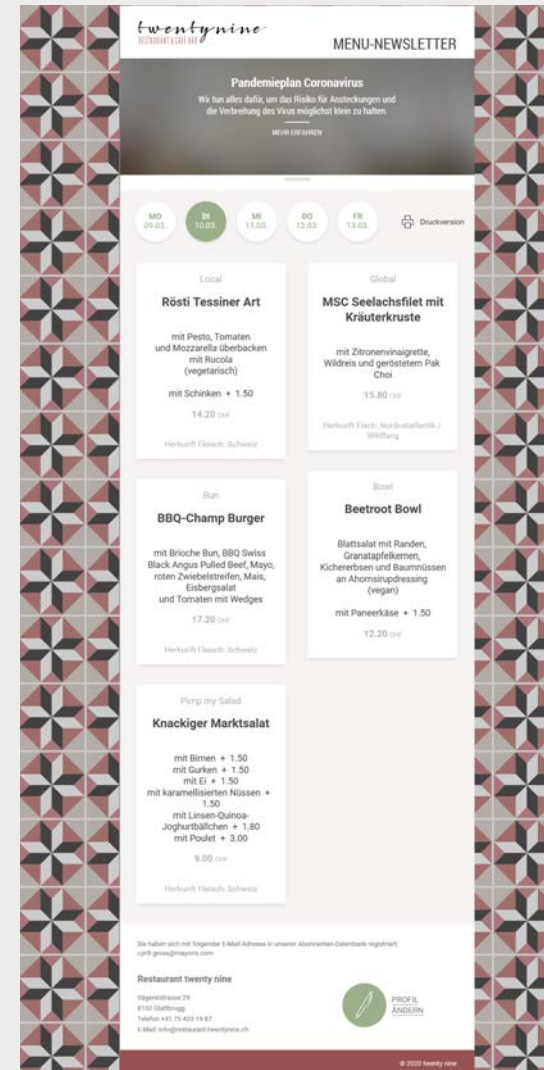
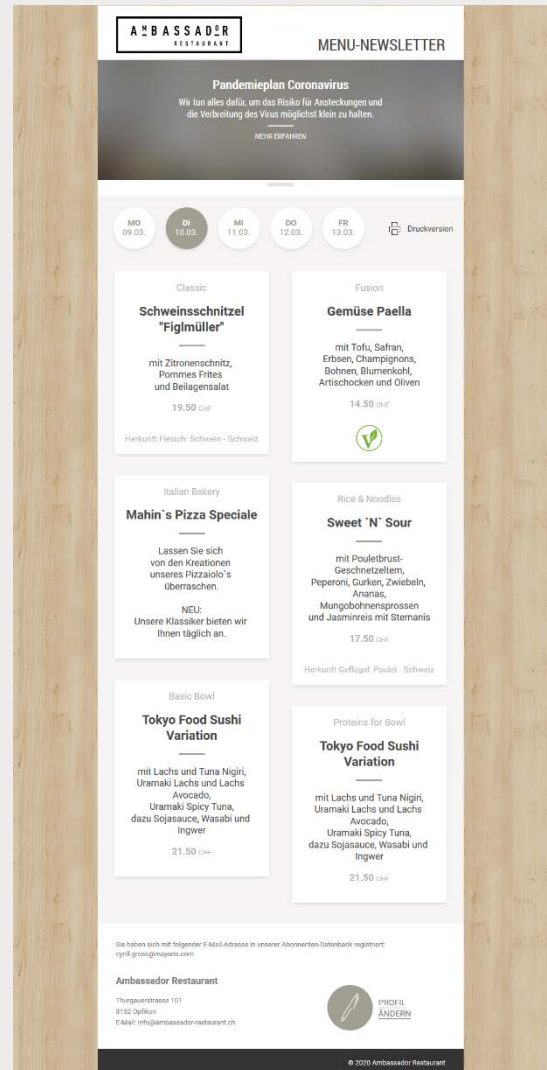
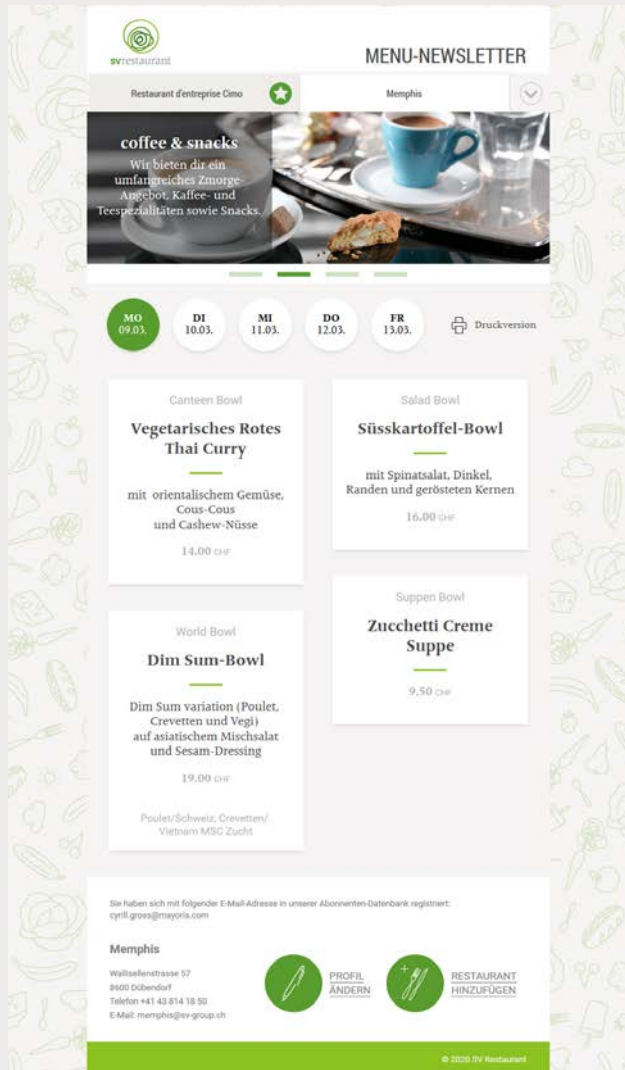
## Löschen

Hier können einzelne Restaurants aus dem Newsletter entfernt werden.



mayoris

# Brand-Varianten Menu-Newsletter



## Anpassungen pro Brand-Variante

- Logos
- Farben
- Hintergründe
- Footer
- Absender- und Antwortadressen



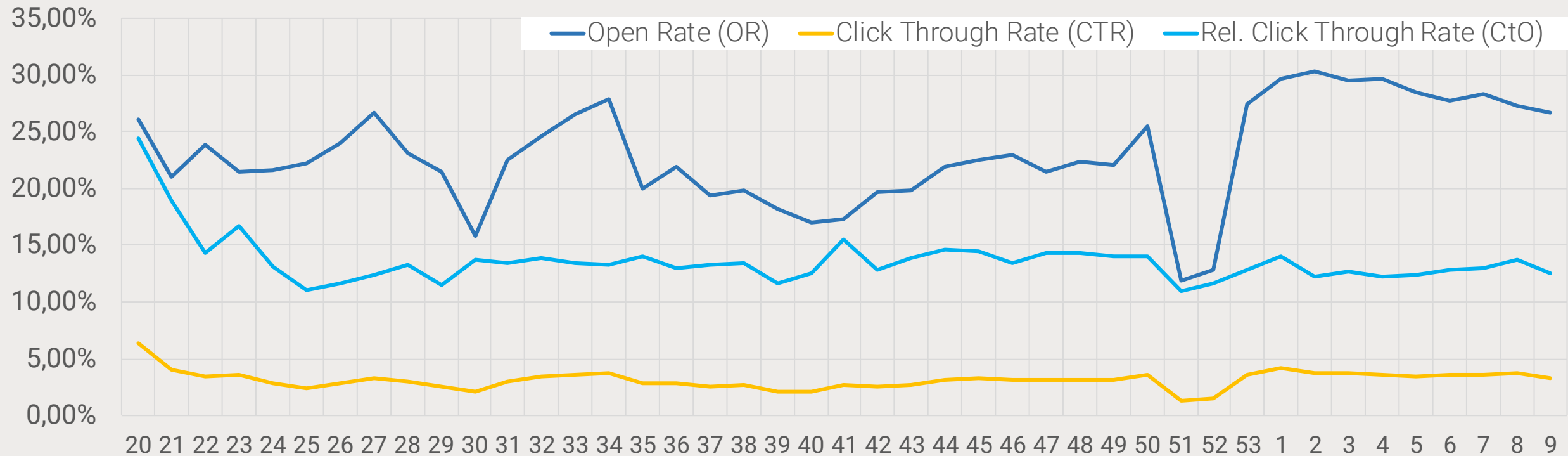
mayoris

# Facts & KPI



# Öffnungen & Klicks

(nach Kalenderwochen)



Da der gesamte Menuplan direkt in der E-Mail sichtbar ist, ist bei vielen Nutzern kein Klick mehr notwendig. Ebenso sind die Menu-Daten auch ohne Bild-Download sichtbar. Daher dürfte die tatsächliche Öffnungsrate um einiges höher ausfallen, als aus den Zahlen ersichtlich ist.

# Kennzahlen

Anzahl Restaurants	322
Anzahl Menus pro Tag / Restaurant	2-6 (Ø 3.7)
Menus pro Tag	>1200
Menus pro Woche	>6000
Abonnenten mit mehr als 1 Restaurant	5%

# Zusammenfassung der Schlüsselinnovationen in der Kampagne



- Multi-Channel Ausrichtung des Menuplans für die Nutzer
- Optimaler UX-Faktor dank interaktivem E-Mail ohne Medienbruch
- Dynamisches Nachladen der Inhalte zum Öffnungszeitpunkt
- Individualisierung für über 320 Restaurants
- Individuelles Branding pro Restaurant
- Integrierte Anbindung an das System für die Kampagnen- und Menuplanung
- Durchgehender Datenfluss

# Weiterführende Ressourcen

## Online-Ansicht der E-Mail

> [Branding SV Restaurant](#)

> [Branding Restaurant Twentynine](#)

> [Branding Ambassador Restaurant](#)

## Bilder & Videos zum Download

> [Bilder & Videos zum Download](#)

Passwort: svmenu20

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Cyrill Gross | Consulting

Senior Consultant | Partner

cyrill.gross@mayoris.com  
+41 041 783 87 15

STANDORTE



Büro in Zürich

Schipfe 32  
8001 Zürich

+41 41 783 87 87, [info@mayoris.com](mailto:info@mayoris.com), [www.mayoris.com](http://www.mayoris.com)



Büro in Rotkreuz

Suurstoffi 16  
6343 Rotkreuz

