USECASE AUS DEM EVALANCHE ÖKOSYSTEM: ENTERGON

CROSSMEDIALE KOMMUNIKATION IM SANITÄRGROSSHANDEL UND IN DER NUTZFAHRZEUG-BRANCHE

Der Evalanche-Gold-Partner: entergon

entergon ist einer der führenden Cloud- und Full-Service-Anbieter für innovative Digital Signage-, Mobile App- und Web-Lösungen. Damit hilft entergon Unternehmenskunden, ihre digitale Kundenkommunikation, insbesondere im Bereich Lead-Generierung, zu optimieren.

Die Herausforderungen:

Im Rahmen zweier Kundenprojekte sah sich entergon mit den folgenden Herausforderungen konfrontiert:

» unvollständige Kundendaten, die nur für einzelne Kommunikationskanäle vorlagen

» fehlende rechtskonforme Einwilligungen der Kunden (kein Double-Opt-in im CRM-System)

» Kunden über die von ihnen bevorzugten Kommunikationskanäle erreichen

Partner:
entergon GmbH & Co. KG (www.entergon.de/ www.dialogvision.de)

Partner-Art:
Gold-Partner in den Bereichen Lead Management und Solution

Kompetenzen:
Beratung, Implementierung, Kreation und Umsetzung

Schwerpunkte:
E-Mail-Marketing, Marketing Automation und Integration

Branchen-Expertise:
Industrie, Maschinenbau, Medizintechnik, Pharma, Finanz-Wirtschaft

Ansprechpartner:
Martin Baier und Marc Heinisch

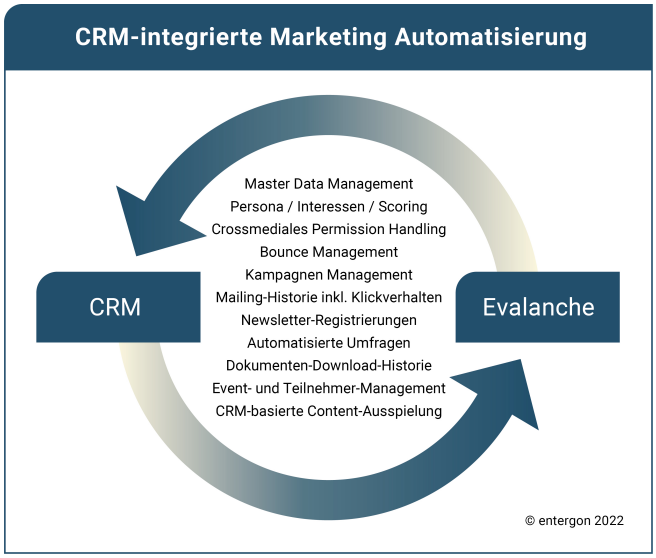
Evalanche-Partner seit:
2012

Evalanche-Kundenprojekte:
Payone, Reisser, EvoBus, Jenoptik, Uzin Utz, Globalance Bank

USECASE AUS DEM EVALANCHE ÖKOSYSTEM: ENTERGON

Die Lösung: Crossmediale Funktionen von Evalanche

Um (potenzielle) Kunden über ihren präferierten Kanal zu erreichen – zunächst mit dem Ziel ein **Double-Opt-in** einzuholen und die bestehenden Daten anzureichern –, braucht es ein Marketing Automation Tool wie Evalanche, das rechtskonforme Einwilligungen erfassen und dokumentieren sowie Inhalte crossmedial ausspielen kann. Damit die vorhandenen Kundendaten, die im CRM-System hinterlegt sind und gepflegt werden, auch in Evalanche zugänglich sind, empfiehlt es sich, **beide Systeme miteinander zu integrieren**. Sind alle relevanten Profilinformationen synchronisiert, ist es möglich, unkompliziert Anfragen an die jeweiligen Kontakte zu schicken.



Diese lassen sich mittels der crossmedialen Funktionen von Evalanche an **zahlreiche Kanäle von E-Mail, über SMS bis Print** (Brief, Fax etc.) ausspielen. Ist das Double-Opt-in erfolgt, lassen sich die (potenziellen) Kunden dank **multivarianter Formulare und Templates** auf ihren individuellen Kanälen einfach – und vor allem personalisiert – erreichen. So ermöglicht crossmediale Kommunikation eine noch **präzisere Kundenansprache**.

Martin Baier, Geschäftsführender Gesellschafter der entergon GmbH & Co. KG. (Quelle: entergon GmbH & Co. KG)

„(Potenzielle) Kunden passgenau, also entsprechend ihrer individuellen Vorlieben, anzusprechen, erfordert unweigerlich eine crossmediale Kommunikation. Integrieren Unternehmen ihr CRM-System mit Evalanche schaffen sie nicht nur die Basis für eine datenschutzkonforme und präzisere Kundenansprache, sondern können noch viele Schritte weitergehen – etwa in Richtung Marketing Automation. Wir von entergon unterstützen dann als Sparringspartner mit langjähriger Expertise, indem wir die Unternehmen ready für die automatisierte Kommunikation machen."

USECASE AUS DEM EVALANCHE ÖKOSYSTEM: ENTERGON

Use-Case #1: **Personalisierte Kommunikation via E-Mail und Fax im Sanitärgroßhandel**

Individualisierte Mailings und Faxe im Handumdrehen erstellt

Faxe unkompliziert aus Evalanche verschicken

Reisser, traditionsreicher Fachhändler für Badausstattung, Installations- und Heiztechnik, möchte gerne seine Handwerker über **Rabatt, Sonderaktionen und allgemeine Informationen** in Kenntnis setzen. Der SHK-Spezialist nutzt seither E-Mail- und Fax-Kommunikation, da er weiß, dass sich seine Zielgruppe besonders gut darüber erreichen lässt. Um sowohl Mailings als auch Faxe automatisiert und personalisiert zu erstellen und lästige manuelle oder gar doppelte Aufwände zu vermeiden, braucht er eine Lösung, die crossmediale Funktionen bietet – und dass möglichst **einfach und intuitiv**. Hier kann Evalanche seine Vorzüge voll und ganz ausspielen. Nicht nur die Mailings zu Rabatt- und Sonderaktionen sind im **Evalanche Editor** im Handumdrehen erstellt und individualisiert, sie lassen sich auch direkt aus dem Marketing Automation Tool als Fax versenden. Möglich macht dies das eingesetzte E-Mail-Template, das einerseits die spezifischen Besonderheiten von Faxen integriert und andererseits jegliche Art der Personalisierung gestattet. Zudem stehen auf Artikelebene zahlreiche Optionen zur Verfügung, um Contents innerhalb der E-Mail produktspezifisch anzuzeigen. Seit Reisser Evalanche und dessen crossmediale Funktionen einsetzt, verschickt der SHK-Spezialist automatisiert rund **65.000 Faxe im Monat** und profitiert von einem dedizierten **One-to-One-Marketing**.

Use-Case #2: **Internationale, kanalübergreifende Kommunikation beim Fahrzeugbauer**

CRM- und Marketing-Automation-Daten in Echtzeit synchronisieren

Für jedes Zielland den passgenauen Content dank multivarianter Templates

EvoBus, das größte europäische Tochterunternehmen der Daimler Truck AG und führendes Unternehmen im Bereich Omnibusbau, strebt an, seine **europaweiten Online-Aktivitäten** zu harmonisieren. Dafür gilt es, in einem ersten Schritt das CRM-System mit Evalanche für mehr als 14 Märkte zu integrieren und so die Stammdaten komplett zu synchronisieren. Dabei sind die **zwei Systeme bidirektional miteinander verknüpft**. Das heißt, wird ein neuer Kontakt im CRM-System eingepflegt, fließen die Daten in Echtzeit in das Marketing Automation Tool und vice versa. Wenn dies geschieht, wird zugleich ein **automatischer DOI-Prozess** in Gang gesetzt. Je nach vorhandenen Daten, also E-Mail-Adresse, Telefonnummer oder postalische Anschrift, wird eine Anfrage über E-Mail, SMS oder Print bzw. Brief ausgelöst. Bei letzterem ist ein gedruckter QR-Code im Dokument integriert, um das Bestätigen zu erleichtern. Im CRM-System wird nicht nur die aktive Erlaubnis dokumentiert, sondern auch über welchen Kanal sie erfolgt ist. Liegt der Double-Opt-in vor, lassen sich mittels multivarianter Formulare und Templates **länder- und sprachspezifische Contents**, wie Messe-Einladungen und Newsletter verschicken. In diesem Rahmen fragt EvoBus zusätzliche Informationen ab, um **Profile weiter zu verfeinern**. Dadurch lassen sich etwa Inhalte individualisieren und Kommunikationskanäle wechseln. Darüber hinaus setzt der führende Anbieter im Omnibusbau **Umfragen** nach Werkstattterminen oder Neuwagen-Auslieferungen ein, die über das CRM angestoßen, mittel Evalanche verschickt und anschließend im CRM nachdokumentiert werden.

SC-Networks©
Würmstraße 4
82319 Starnberg
E-Mail: info@sc-networks.com
www.sc-networks.de