



digital

bude



Perfekter Kundenservice mit automatisiertem Marketing

Harald Grabner & Benjamin Ruschin

www.digitalbude.at



**Wir leben in einer
vernetzten Welt.**





TAXI



**Mein Taxi zahl ich
per App. Wie sonst?**



**myTaxi Payment – einfach mit
dem Smartphone bezahlen.**



www.mytaxi.net





UBER



Hilton

Hilton Garden Inn



Verizon

8:38 AM

airbnb



Log in with Facebook

or



Log in with email

AP





Was ist Automation Marketing?



Kanalübergreifende Digital-Kommunikation



Technische Grundvoraussetzungen



Das heißt?

Online	Definition der KPIs		Offline
Search	WEBSITE Desktop & Mobile	KUNDEN- SEGMENTE	Stores
News- letter	ONLINE SHOP Desktop & Mobile	KUNDEN- REAKTIONEN	Retailer
Social Media	LANDINGPAGES Desktop & Mobile	KUNDEN- BINDUNG	Events
Blog	Tracking & Reporting		Print- Werbung
Werbung			Cross- Promo





Beispiel: Blue Tomato



blue-tomato.com

SANTA CRUZ
CALIFORNIA



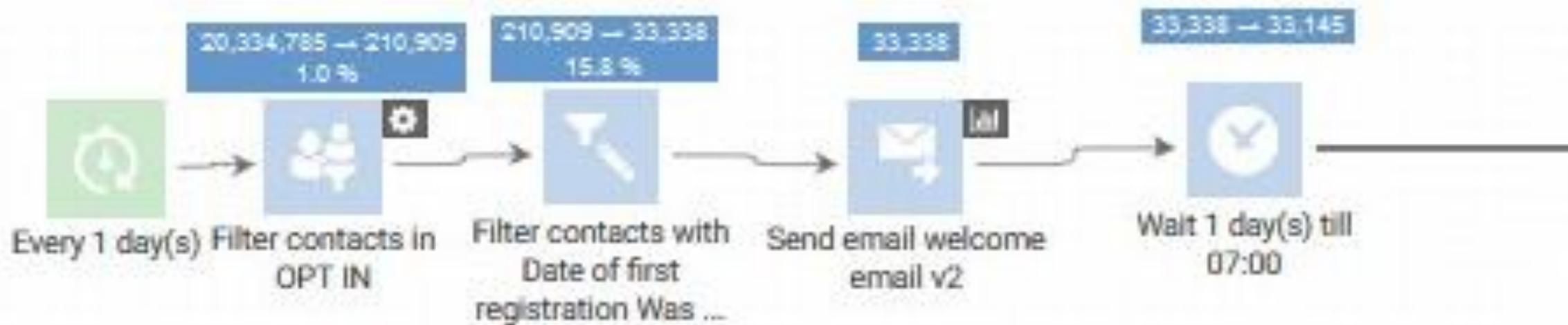
**Ziel: automatisierte
Kommunikation durch
vordefinierte
Informationszyklen**



**Kunden verstehen
und ihm zum richtigen
Zeitpunkt die für ihn
relevanteste Information
aufbereiten**



**Erfolgreiche
Kommunikationszyklen
führen zu höherer
Kundenbindung und
Interaktionsrate**

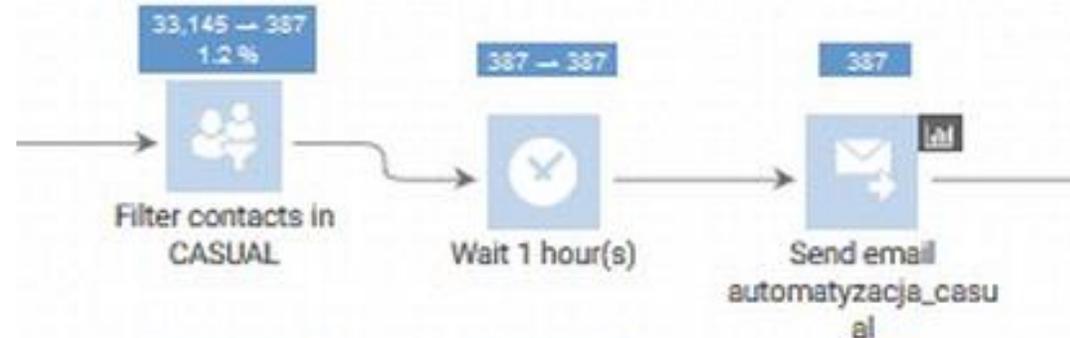




**Keine
Reaktion**



**Interesse
CASUAL**



**Interesse
OFFICE**

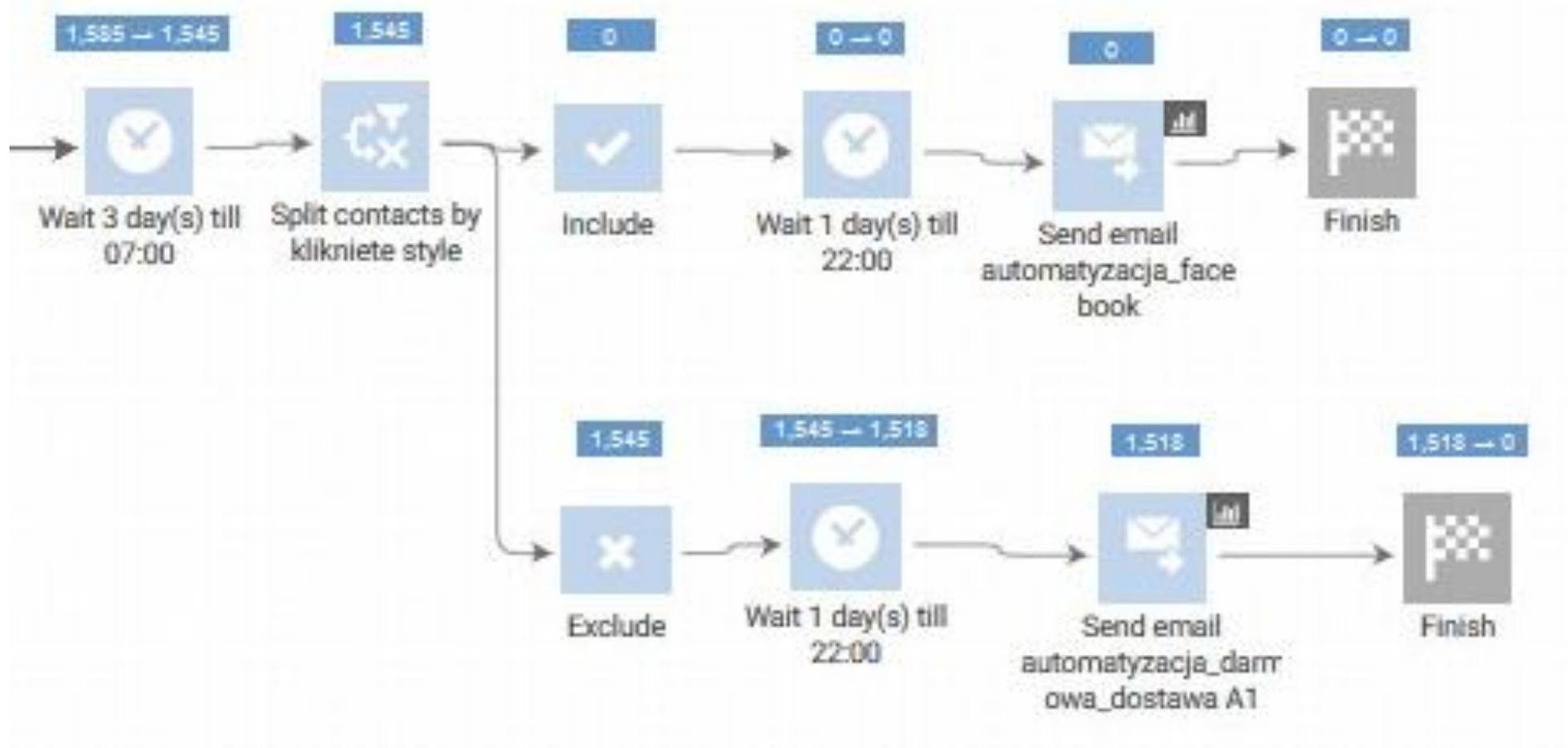


**Interesse
PREMIUM**





Jegliche Kundenreaktion innerhalb des ersten Newsletters kreierte nach Ablauf einer bestimmten Zeitspanne eine für den Kunden spezielle Kommunikationskette.





**Am Ende der Klick- & Interessens-
Messung muss natürlich eine passende
Exit-Kommunikation stattfinden. Diese
richtet sich in erster Linie nach den
vorher gegangenen Erfahrungen und
muss nicht immer verkaufen.**



**Was bedeutet das
für Sie?**



- **Kunde hat gewisse Erwartungen**
- **Möchte Relevante Informationen zum richtigen Zeitpunkt**
- **Relevanz können wir aus dem Kundenverhalten bestimmen**



- **Messungen des Kundenverhaltens
(Clicks, Öffnungen, Surfverhalten...)**
- **Nicht sinnlos Daten sammeln**
- **Daten auswerten und interpretieren**



- 1. Messbarmachen von allen relevanten Kanälen**
- 2. Erlernen von Kundenrelevanz anhand der vorliegenden Daten**
- 3. Umsetzung der passenden Maßnahmen zum richtigen Zeitpunkt**



blue-tomato.com



Deine Suche...



Mein Konto
Jetzt Anmelden!



MEN

WOMEN

SPORTS

BRANDS

% SALE

OUTLET

BLUE WORLD

SHOPS

BIS ZU -80%

FINALE: DER WINTER-SALE GEHT IN DIE LETZTE RUNDE!

JETZT MUSS ALLES RAUS!

SNOWWEAR MEN

SNOWWEAR WOMEN

SNOWBOARDS

FREESKI

SCHUHE

STREETWEAR





Vielen Dank!

Harald Grabner

harald@digitalbude.at

Ben Ruschin

ben@digitalbude.at