

Analytisches Kampagnenmanagement

Integrierte Mailing-Abwicklung eines umfassenden, auflagestarken und komplexen Dialog-Marketingprogramms bei dm-Drogeriemarkt durch den Einsatz eines analytischen Kampagnenmanagements mit der  von 

Inhalt

- dm drogerie-markt
- dm-Kommunikationsstrategie
- Prozesse und Beispiele
- Zukunftsperspektiven



HIER BIN ICH MENSCH
HIER KAUF ICH EIN



dm

Tchibo

Tchibo

BC

Advertisement sign for Tchibo products.

Clamato product display.

dm auf einen Blick



Mitarbeiter (Stand 30.09.06)

dm-Gruppe	24.477
dm-Deutschland	15.723
dm-Ausland	8.754

Umsatz (Stand GJ 05/06)

dm-Gruppe	3.672 Mio. € (+11,7%)
dm-Deutschland	2.695 Mio. € (+11,5%)
dm-Ausland	977 Mio. € (+12,4%)

Filialen (Stand 30.09.06)

dm-Gruppe	1.720
dm-Deutschland	869
dm-Ausland	851



HIER BIN ICH MENSCH
HIER KAUF ICH EIN

Kommunikationsstrategie dm-Deutschland

- Historie -

- Aktionitis und „Schweinebauch“-Anzeigen
- 1994: Umstellung auf Dauerpreise
- Dialog-Marketing ohne Technik
- 2001: Einführung PAYBACK-Kundenkarte



HIER BIN ICH MENSCH
HIER KAUF ICH EIN

Kommunikationsstrategie dm-Deutschland

- Status -

- mehr als 50% Umsatz mit Kundenkarte
- 2,3 Mio angemeldete Kunden im System
- Verlagerung Werbebudget von Print zu Dialog
- Individuelle Kundenansprache
 - 60 Mailings pro Jahr
 - 22 Mio Gesamtauflage



HIER BIN ICH MENSCH
HIER KAUF ICH EIN

Kommunikationsstrategie dm-Deutschland

- Technische Basis -

- Durchgängige IT-Infrastruktur mit exakter Datenbasis
- Data Warehouse im Terabyte-Bereich
- Neue Herausforderung
 - Integriertes Kampagnenmanagement mit automatisierter Unterstützung sämtlicher Werbemaßnahmen



HIER BIN ICH MENSCH
HIER KAUF ICH EIN

Kommunikationsstrategie dm-Deutschland

- Tool-Auswahl -

- Fokus: Filiale und ihre Kunden
 - dm-Erfahrungen im Dialogmarketing seit 1997 nicht abbildbar in den meisten geprüften Tools
 - Also: Alles selbst und neu machen?
- AIC: ansprechende Software mit Gestaltungsmöglichkeiten und Entwicklungspartnerschaft



HIER BIN ICH MENSCH
HIER KAUF ICH EIN

Prozesse und Beispiele

- Zielgruppen-Mailing
- 3 Varianten (Zielgruppen)
- Anschreiben, Broschüre, Angebote, Zugabe
- Filialabhängig



HIER BIN ICH MENSCH
HIER KAUF ICH EIN

Mailing-Beispiel

- Umschlag -

Post von Ihrem **dm**-Markt

Falls unzustellbar, bitte zurück an: dm-Markt, Kunden-Dialog, 60164 Frankfurt.

123456789

Frau
Dr. med. dent.
Marianne Musterfrau
Musterstraße 1
12345 Musterhausen

Mit vielen
Produkten rund um
die Gesundheit

Deutsche Post 

Entgelt bezahlt (ZL)
60327 Frankfurt

Kleine
Wunder
der
Natur



HIER BIN ICH MENSCH
HIER KAUF ICH EIN

Mailing-Beispiel

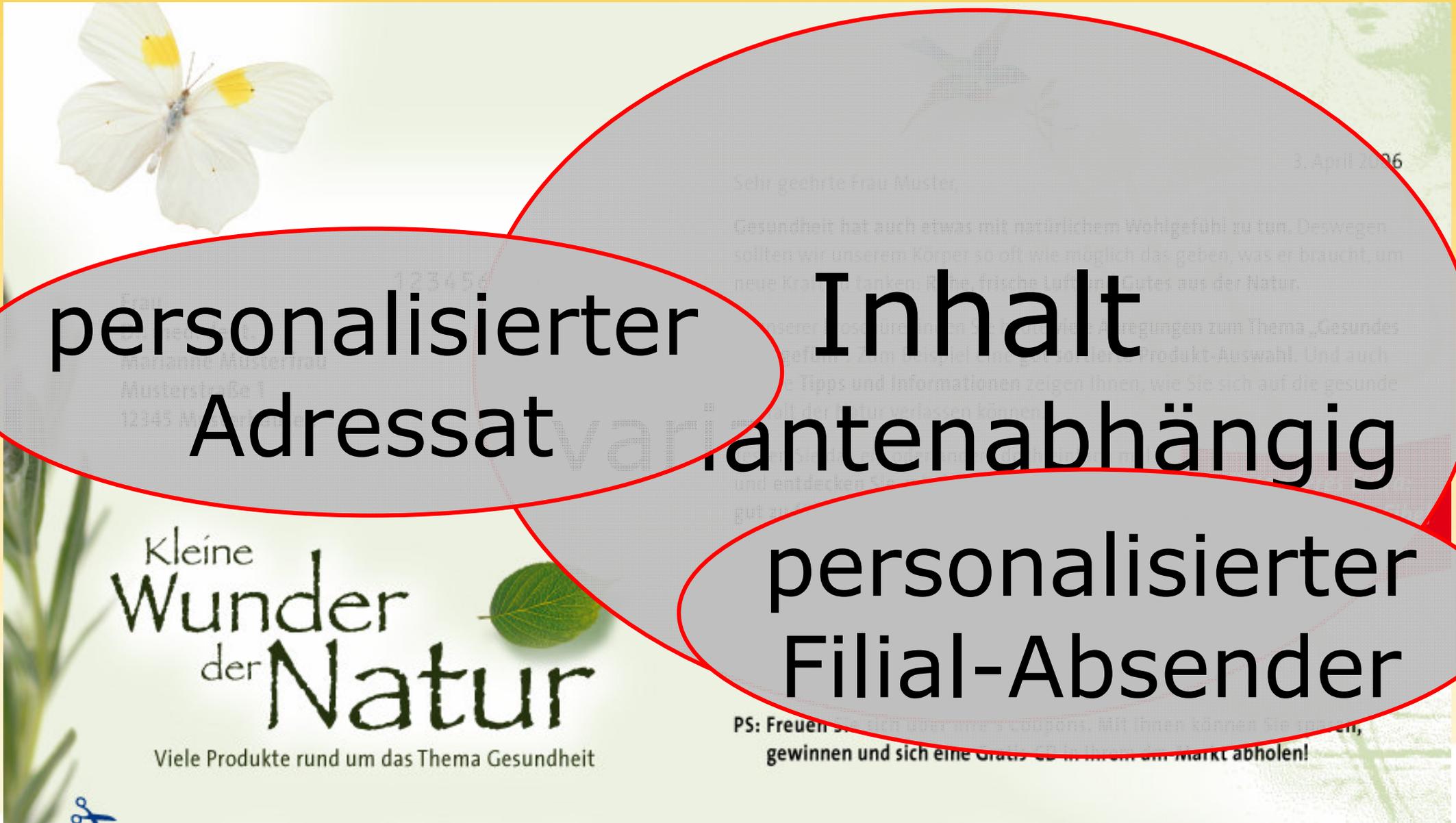
- Anschreiben -

personalisierter
Adressat

Inhalt

variantenabhängig

personalisierter
Filial-Absender



HIER BIN ICH MENSCH
HIER KAUF ICH EIN

Mailing-Beispiel

- Rabatt-Coupon -

Ihr 1-€-Spar-Coupon !

Fördern Sie die Gesundheit Ihrer Augen. Geben Sie diesen Coupon beim Bezahlen an der Kasse in Ihrem dm-Markt ab. Sie sparen dann einmal 1€ beim Kauf von Abtei Augen Vital.

**Produkt mit
aktuellem Preis**



* Wenn Sie diesen dm-Spar-Coupon einlösen, zahlen Sie einmal nur 3,95 € beim Kauf von Abtei Augen Vital.

Gültig bis
29.4.2006



Ihr **dm**-Spar-Coupon !

Geben Sie diesen Coupon einfach an der Kasse in Ihrem dm-Markt ab. Sie zahlen dann nur 3,95 € beim Kauf von Abtei Augen Vital.



**personalisierter
Adressat
+
Absender**



Mailing-Beispiel

- Gewinnspiel -

Ihr **dm**-Gewinn-Coupon

personalisierter
Adressat
+
Absender

Miträtseln und gewinnen!

Lösen Sie unsere Gewinnspielfrage und geben Sie den ausgefüllten Coupon in Ihrem dm-Markt ab. Vielleicht können Sie sich schon bald über einen traumhaft schönen Preis freuen.

Um was dreht sich diese
Post von Ihrem dm-Markt?

K_ei__ _un__r d_r Nat_r

Abgabeschluss:
29.4.2006

1. Preis:

Ab ins Grüne.

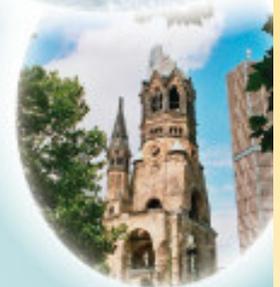
8-tägige Mietwagen-tour durch Irland für 2 Personen inkl. Flug, Mietwagen und Hotel-Übernachtung. Im Wert von 2.200 €



2. Preis:

Natur in der City.

Ein Wochenende in Berlin für 2 Personen inkl. Übernachtung im 4-Sterne-Hotel und Besuch des Museums für Naturkunde. Im Wert von ca. 700 €



3.-7. Preis: Bitte lächeln!

Digital-Kamera im Wert von je 250 €

8.-53. Preis: Erlesene Wunder.

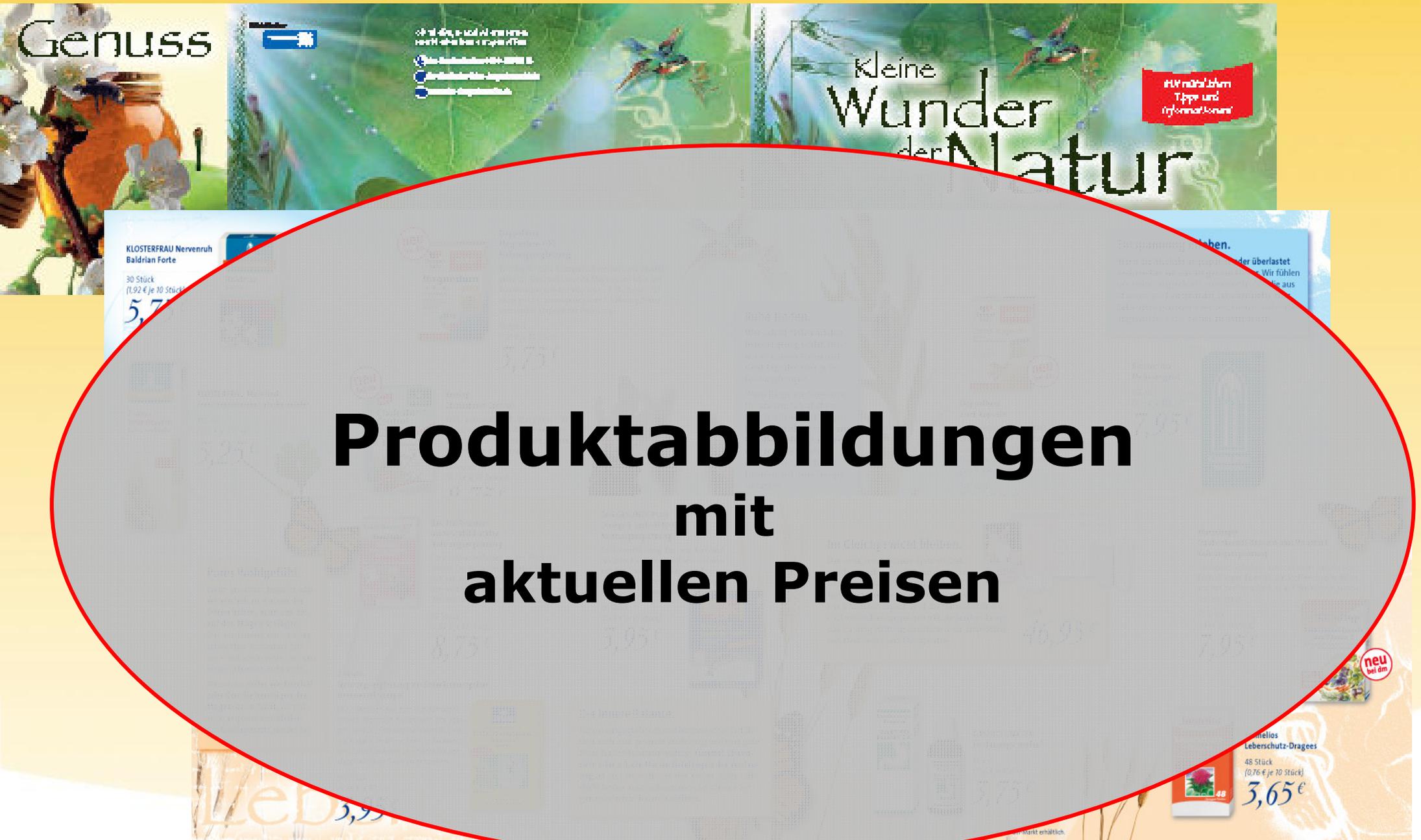
Farbbildband der schönsten Naturwunder. Wert: je 15 €



HIER BIN ICH MENSCH
HIER KAUF ICH EIN

Mailing-Beispiel

- Broschüre -



**Produktabbildungen
mit
aktuellen Preisen**

Mailing-Objekte

- datentechnische Elemente (je Variante)
 - personalisierte Ansprache und Absender
 - personalisiertes Gewinnspiel
 - personalisierter Produkt-Coupon
 - Broschüren mit Produktabbildungen

→ technische Kampagnenobjekte in ai.suite



HIER BIN ICH MENSCH
HIER KAUF ICH EIN

Demo ai.suite

ai.suite by Active Information Concept - Microsoft Internet Explorer bereitgestellt von FILIADATA

Allgemein ai.administrator ai.analyser ai.campaigner ai.minder Ansicht ?

ai.suite
+ ai.administrator
+ ai.analyser
+ ai.campaigner
+ ai.minder
→ Beenden



Herzlich Willkommen in der ai.suite

 **ai.administrator**
Administration der fachlichen und technischen Einstellungen in der ai.suite

 **ai.analyser**
Erstellung von Segmenten und Responsedefinitionen

 **ai.campaigner**
Erstellung und Verwaltung von Komponenten und Kampagnen

 **ai.minder**
Auswertung der durchgeführten Kampagnen

AIC Customer Relationship Management Lokales Intranet

ai.suite

- weitere Funktionen -

- Integration von Timings
- Berichte zur Steuerung externer Partner
- dynamische Filter zur Extraktion
- Wiederholungskampagnen



HIER BIN ICH MENSCH
HIER KAUF ICH EIN

Projekterfahrungen

- Fachliche Erfolgsfaktoren -

- Kunden- und Filialrestriktionen
- Abbildung Produktions-Workflow
- Closed-Loop



HIER BIN ICH MENSCH
HIER KAUF ICH EIN

Projekterfahrungen

- Technische Erfolgsfaktoren -

- Einbettung in bestehendes DWH
- Web-Oberfläche der ai.suite
- Rollenorientierte Rechtevergabe



HIER BIN ICH MENSCH
HIER KAUF ICH EIN

Projekterfahrungen

- Projektorientierte Erfolgsfaktoren -

- Engagierte partnerschaftliche Zusammenarbeit
- Fachliche und technische Workshops
- Releases und Entwicklungsbegleitung



HIER BIN ICH MENSCH
HIER KAUF ICH EIN

Kampagnenmanagement bei dm

- Zukunftsperspektiven -

- ai.suite als „Herzstück“ für die Zukunft
- Kanalerweiterungen
- Schöpfung von Optimierungspotentialen
 - Responsedaten, Kundenmerkmale,...



HIER BIN ICH MENSCH
HIER KAUF ICH EIN

Kampagnenmanagement bei dm

Ihre Fragen?

Vielen Dank!



HIER BIN ICH MENSCH
HIER KAUF ICH EIN