

CROSSMEDIA-NEWSLETTER-MARKETING IM INTERNATIONALEN B2B-GESCHÄFT MIT EVALANCHE



Newsletter Beispiel von Commend.
Aufbereitung und Versand erfolgt über
EVALANCHE von SC-Networks

Dieser Beitrag zeigt am Beispiel der Commend International GmbH, einem der weltweit größten Anbieter von Intercom-Systemen, die speziellen Anforderungen eines „Global Player“ für ein modernes E-Mail-Marketing. Das Unternehmen mit Stammsitz in Salzburg entwickelt und fertigt Sicherheits- und Kommunikationssysteme zum Schutz von Menschen, Gebäuden und Werten. Rettung, Feuerwehr, Polizei und andere Sicherheitseinrichtungen setzen ebenso auf die Verlässlichkeit des Salzburger Unternehmens wie Krankenhäuser, Pflege- und Seniorenwohnheime.

Für die ca. 150 Mitarbeiter am Standort Salzburg und weitere ca. 400 Mitarbeiter im weltweiten Vertriebsnetz ist das Motto „Think global, act local“ tägliche Realität. Sie erwirtschaften einen jährlichen Marktumsatz von ca. 50 Mio € mit einem überdurchschnittlich hohen Exportanteil von ca. 95%. Neuheiten kommuniziert das Unternehmen per E-Mail-Marketing und Newsletter. Stellvertretend für andere international agierende Unternehmen stellen Commend und seine weltweiten Partner extrem hohe Anforderungen bei der Auswahl einer dafür geeigneten E-Mail-Marketinglösung.

DIE ANFORDERUNGEN

Herbert Stadler, Leiter Commend E-Marketing Projects in der Zentrale in Salzburg, fasst diese Anforderungen zusammen:

- Offenes System – frei konfigurierbare Mehrsprachigkeit für jeden Nutzer unter einem Account und selbständiges Einrichten von Sub-Accounts für internationale Partner.
- Weltweiter Zugriff – webbasierte „Software-as-a-Service (SaaS)“ mit stets aktueller Version für alle Sprachen und Zeitzonen.
- Content Sharing über RSS – News und Artikel stehen Commend International und jedem Commend Partner weltweit zur Newslettergestaltung einfach per Klick zur Verfügung.
- Eigenständigkeit – zentrales Management von Templates für den internationalen Gebrauch, mit Freizügigkeit, diese anzupassen oder komplett zu redesignen, ohne jedes Mal den Anbieter kontaktieren zu müssen.
- Einfachheit – intuitiv und flüssig zu bedienende Benutzeroberfläche, so dass auch weniger Geübte News und Newsletter ohne Schulung und IT-Unterstützung erstellen können.
- Effizientes Crossmedia – News und Artikel werden im einmal aufbereitet und der Rest soll dynamisch per Klick generiert werden: als E-Mail, Web, PDF, Audio & Podcast Version.



Herbert Stadler,
Leiter Commend
E-Marketing Projects

OFFEN FÜR MEHRSPRACHIGE NUTZUNG

Die von Commend eingesetzte Lösung ist individuell konfigurierbar für jeden einzelnen Nutzer. Direkt nach dem Login geht das GUI in der jeweils zugewiesenen Sprache auf. Der Newsletter Content ist durch Unicode-Verwendung freizügig darstellbar - auch mit speziellen Zeichensätzen für Sprachen wie Russisch, Chinesisch, Arabisch etc.

Commend International nutzt Newsletter-Marketing derzeit in vier Sprachen – in Deutsch, Englisch, Italienisch und Französisch. Templates sind entsprechend vorbereitet für diesen mehrsprachigen Einsatz und so aus dem Stand von der Commend Community nutzbar.

AKTUALITÄT DURCH CONTENT SYNDICATION

Content Syndication heißt: Konzernübergreifende Informationen und News werden an zentraler Stelle einmal erstellt und freigegeben. Damit können alle Geschäftsbereiche, regionale Niederlassungen und weltweite Partner diese einheitlich nutzen - über alle Informationskanäle und in den verschiedensten Darstellungsformen. Das spart Ressourcen und lässt den einzelnen Geschäfts- und Regionalbereichen sowie internationalen Partnern den Fokus, sich voll auf die speziellen Kundeninformationen für ihr Segment zu konzentrieren.

CROSSMEDIA-VERBREITUNG

Commend verfügt mit seiner Lösung von SC-Networks über effizientes Crossmedia (E-Mail, Web, PDF, Audio & Podcast Version) - einmal aufbereitet und der Rest wird dynamisch per Klick generiert. Innovative Features - z. B. Text to Speech in den Sprachen D und E überzeugen nicht nur in der Vorführung, sondern auch in der Praxis, als Commend die Lösung selbst testen konnte. Damit lassen sich wirkungsvoll die Vorlieben der Kunden weltweit bedienen:

Viele schauen Newsletter direkt am Bildschirm an - in Text- oder HTML-Darstellung, die jeder E-Mail-Client unterstützt. Andere blättern gerne in Ruhe Gedrucktes durch und bevorzugen deshalb das Plattform-übergreifende Dateiformat PDF (Portable Document Format).

Einige, die viel unterwegs sind, lassen sich Newslettertexte vorlesen - per Sprachsynthese (Text-to-Speech) über Lautsprecher oder Kopfhörer. Die bisherige manuelle Anpassung von Grafiken hinsichtlich Größe und Auflösung für die verschiedenen Newsletterversionen ist ersetzt durch vollautomatisierte Prozesse. Bilder für Newsletter werden einmalig in hoher Auflösung geladen und das System erzeugt daraus die notwendigen Anpassungen. Bildgröße und Auflösung variieren frei je nach Verwendungszweck: druckoptimiert für PDF, detailliert für Landingpages und optimiert für die Bildschirmdarstellung im HTML-Newsletter.

REICHWEITEN-EXPANDER ÜBER INFOBOARDS

Ein wichtiges Ziel beim Crossmedia-Newsletter-Marketing im internationalen B2B-Geschäft ist die Erhöhung der Reichweite. Das geht durch einfache Verbreitung von News per RSS (Really Simple Syndication) bzw. ATOM Feeds und neuerdings auch durch E-Mail-to-Web Verteilung in zielgruppenaffine Portale.

Wichtig dabei ist die Effizienz: Man erstellt die Inhalte an der Quelle ein einziges Mal in einem Metaformat mit Links auf Landingpages oder Microsites. Nach Freigabe lassen sich diese Inhalte mehrfach nutzen und über verschiedene Kanäle sowie in unterschiedlichen Darstellungsformen an Kunden und Interessenten kommunizieren.

Ein neuer Weg für die Erhöhung der Reichweite von Marketingkampagnen im Internet ist E-Mail-to-Web. Hierzu verfügt die von Commend verwendete E-Mail-Marketinglösung über eine integrierte Schnittstelle, um News und Angebote aus Kampagnen direkt ins Internet zu exportieren.

Dieser offene Ansatz überwindet die engen rechtlichen Grenzen des Permission-Marketing. Kein Gesetz verbietet es, Informationen und Angebote aus dem Newsletter 1:1 zu konvertieren und zum Beispiel über News-Ticker in Webseiten zu integrieren oder als RSS-Feeds zum Abholen für Abonnenten bereit zu stellen.

STRATEGIEN FÜR NEUKUNDEN-AKQUISITION

Der Erfolg von Marketingkampagnen steht und fällt mit der Qualität der Adressdaten. Um aus Newsletter-Abonnenten zukünftige Kunden zu gewinnen, nutzt Commend einen integrierten Formularkonfigurator und generiert damit neue Adressdaten. Formulare lassen sich mit dem Konfigurator frei gestalten sowie farblich an das CI von Newsletter und Webseite anpassen.

Kundenanfragen per Webformular kann Commend leicht und automatisiert in einen Workflow integrieren. Hierzu erzeugt das Anfragemanagement entsprechende eMails und sendet diese an den richtigen Ansprechpartner. Abhängig von der Profilinginformation kann dies ein Kundenberater in der Unternehmenszentrale in Salzburg sein oder ein externer Commend-Partner irgendwo in der Welt. Damit ist gewährleistet, dass Kunden ohne Zeitverzug Feedback auf ihre Anfragen erhalten – vom richtigen Ansprechpartner in der passenden Sprache.

Um den Überblick über das Anfragemanagement aller Kampagnen zu behalten, lassen sich alle eingerichteten Kommunikationswege in einem Flow-Chart visualisieren. Das Diagramm zeigt die Verknüpfungen für unterschiedliche Abläufe und stellt auch Fehler dar, um unlogische Prozessabläufe frühzeitig zu erkennen und korrigieren zu können.

RESUMEE

Die internationale Nutzung von E-Mail-Marketing am Beispiel von Commend International profitiert von einer modernen, Web-basierten Softwarelösung der neuesten Generation wie Evalanche. Mehrsprachiger, mandantenfähiger und crossmedialer Informationsaustausch mit den Kunden über standardisierte Verfahren und XML-Formate ist zukünftig in allen Richtungen möglich. Content Sharing erhöht Effizienz, Reichweite und Wirkung von Newsletterkampagnen gegenüber bisherigen Verfahren erheblich.



ÜBER EVALANCHE UND SC-NETWORKS

Die SC-Networks GmbH ist E-Mail Service Provider und Hersteller von EVALANCHE, eine der modernsten, webbasierten eMail-Marketing-Lösungen auf dem europäischen Markt.

EVALANCHE basiert auf neuesten Web-Technologien und wird als Software-as-a-Service (SaaS) bereit gestellt. Die Applikation ist durch die Certified Senders Alliance zertifiziert und wurde speziell für Agenturen und Marketing-Abteilungen größerer Unternehmen entwickelt.

EVALANCHE wird weltweit von mehr als 800 Unternehmen eingesetzt. Dazu zählen namhafte Firmen wie Red Bull, SWR, PORTAS, Chiemsee, Gabor, Michael Page, Magirus International, AOK Rheinland/Hamburg, ÖKO-TEST, Deutsche Messe, Hansgrohe, WACKER, Harman, Nitro Snowboards, Kyocera Mita, seca, Siemens PLM, weit über 200 Hotels und mehrere sehr bekannte Tourismusregionen, über 100 Top-Agenturen wie The Brand Union, GFB & Partner, phocus communication, Zieltraffic, u.v.m..

Die SC-Networks GmbH mit Sitz in Starnberg, wurde 1999 gegründet und unterhält je eine Vertretung in der Schweiz, Österreich, Italien und UK.

Pressekontakt SC-Networks:

SC-Networks GmbH
Leiter Marketing und Vertrieb
Martin Philipp
Enzianstr. 2
82319 Starnberg
Tel.: +49 8151/555 160
E-Mail: philipp@sc-networks.com
www.sc-networks.com