

Gölz & Schwarz Marketing CaseStudy: Foto Quelle: Verbesserung des Kunden-Dialogs zur Promotion der Internet-Präsenz

1. KUNDENANFORDERUNG

Foto Quelle hatte sich das Ziel gesetzt, sein gesamtes **Internet-Angebot** bei bestehenden Kunden stärker **bekannt zu machen** und **neue Kunden** über die Website zu **gewinnen**. Zudem wollte der Fotodienstleister den Dialog stärken – mit einem professionell gestalteten Newsletter. Wichtig war Foto Quelle auch besonders die **Anbindung** an die bestehende **Oracle-Datenbank**, in der bereits **112.000** Newsletter-Interessenten registriert waren.

2. LÖSUNG

Gölz & Schwarz griff die Anforderungen von Foto Quelle auf und entwickelte die optimale Lösung: ein **Dialog-Konzept**, das den Abonnenten nicht nur informiert, sondern ihm auch die Möglichkeit bietet mehr zu bestimmten Themen zu erfahren, **Wissen zu vertiefen**, direkt auf das Gelesene zu **reagieren** und Angebote spontan anzunehmen. Die Lösung umfasst:

- Erstellung, Versand und Auswertung des **Newsletters** mit **NewsGuide**: Alle 1-2 Monate werden nun die professionellen Newsletter an die mittlerweile ca. **120.000 Abonnenten** verschickt. Dabei steigt die Abonnentenzahl stetig, denn über das in die Website von Foto Quelle eingebundene Formular melden sich kontinuierlich **neue Interessenten** für den Newsletter an.

- Ein professionelles **Newsletter Design**, das die **CI** transportiert und durch die Einbindung vieler Fotos und Bilder den Absender auch visuell kommuniziert. Viele **Links** auf Unterseiten der Website von Foto Quelle führen den Leser direkt auf die Inhalte, die Foto Quelle seinen Kunden näher bringen möchte.

Die Reply-Möglichkeit des Mediums ermöglicht dem Leser zudem direkt zu reagieren: Er kann den Dialog aufnehmen, Fragen stellen und Kommentare abgeben.



- **Integration** des **Dialogkonzepts** in die Online-Aktivitäten: in jedem Newsletter werden **Produkte, Dienstleistungen** und **Aktionen promotet**. Die Kunden erfahren per Newsletter von den aktuellen Aktivitäten und werden so animiert bestimmte Produkte und Dienstleistungen verstärkt zu kaufen.

- **Personalisierung:** Durch Anbidung an die bestehende **Oracle-Datenbank** erhalten die Abonnenten **personalisierte Newsletter**. Dabei hat Foto Quelle nicht nur die Möglichkeit die Anrede persönlich zu gestalten. Auch Komponenten können personalisiert werden. So kann der Fotospezialist an eine Teilzielgruppe, wie z.B. VIP Kunden, **Gutscheine** innerhalb des Newsletters verschicken – ohne etwa unterschiedliche Newsletter für die verschiedenen Zielgruppen anlegen zu müssen.

3. KUNDENNUTZEN

Für Foto Quelle hat der Einsatz des **NewsGuide** bereits nach wenigen Newslettern viele Vorteile gebracht. Der Foto-Dienstleister konnte seinen **Kunden-Dialog professionalisieren** und seine **Online Aktivitäten stärken**.

Dank der Statistik ist der **Erfolg** des NewsGuide messbar: Foto Quelle kann nach dem Versand das Lese- und Klickverhalten auswerten und direkt reagieren. Anhand dieser Informationen kann **jede Kampagne** für sich und im Vergleich zu den bisherigen **bewertet** werden. Außerdem bieten die Auswertungen die Möglichkeit den Newsletter und die Website-Aktionen immer weiter an die Kundenbedürfnisse anzupassen.

Das Ziel, durch den Newsletter bestimmte Produkte und Dienstleistungen verstärkt zu verkaufen, wurde mit Erfolg erreicht: Nach der Bewerbung eines Artikels im Newsletter **steigen die Verkaufszahlen** und die Anfragen im Support **signifikant**.

Neben der **optimalen technischen** Lösung, der **einfachen Handhabung** des NewsGuide und dem **professionellen Design**, äußert sich Herr Walther, zuständiger Projektleiter bei Foto Quelle, auch besonders **positiv** über die **Zusammenarbeit mit Gölz & Schwarz**: "Mein fester Ansprechpartner bei Gölz & Schwarz ist immer für mich da und für alle Fragen offen. Die Zusammenarbeit ist sehr angenehm."

GÖLZ & SCHWARZ

Atelier für multimediale Kommunikation

Gölz & Schwarz GmbH | Waltherstraße 29 | D-80337 München | Fon: + 49 (0) 89 / 54 46 70-0 | Fax: + 49 (0) 89 / 54 46 70-10 | www.goelz.com | info@goelz.com