

Marketing pro

Kampagnen durchführen





CAS Software AG

CAS-Weg 1 – 5

76131 Karlsruhe

0721 9638 - 0

info@cas.de

www.cas-mittelstand.de

Copyright

Die hier enthaltenen Angaben und Daten können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die in den Beispielen verwendeten Namen und Daten sind frei erfunden, soweit nichts anderes angegeben ist. Ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis der CAS Software AG darf kein Teil dieser Unterlagen für irgendwelche Zwecke vervielfältigt oder übertragen werden, unabhängig davon, auf welche Art und Weise oder mit welchen Mitteln, elektronisch oder mechanisch, dies geschieht.

© 2008 - 2018 CAS Software AG. Alle Rechte vorbehalten.

CAS-Weg 1 - 5, 76131 Karlsruhe, www.cas.de

Sämtliche erwähnten Kennzeichen stehen ausschließlich den jeweiligen Inhabern zu.

Einschränkung der Gewährleistung

Für die Richtigkeit des Inhalts wird keine Garantie übernommen. Für Hinweise auf Fehler sind wir jederzeit dankbar.

Stand: April 2018

Inhalt

1	Grundsätzliches	4
1.1	Gut zu wissen	4
1.2	Einsatzbereich des Moduls.....	4
2	Kampagne anlegen	5
2.1	Spezielle Vorlagen für Kampagnen.....	6
2.2	Kampagne duplizieren.....	7
3	Datensatz Kampagne bearbeiten	8
3.1	Besondere Felder im Datensatz Kampagne.....	9
4	Wie wird eine Kampagne durchgeführt?	9
4.1	Kampagne planen.....	10
4.1.1	Stufen bearbeiten	11
4.1.2	Aktionen planen.....	12
4.1.3	Reaktionen planen.....	14
4.2	Adressen zuordnen	15
4.2.1	Segmentierung	15
4.2.2	Status von Aktionen und Reaktionen.....	18
4.3	Kampagne durchführen	19
4.3.1	Ausstehende Reaktionen	20
4.3.2	Listen für Aktionen und Reaktionen.....	21
4.4	Falsche Adressen und Bounces	22
4.5	Kampagne auswerten.....	23
5	Marketing pro in Kombination mit anderen Modulen	24

1 Grundsätzliches

Mit dem Modul Marketing pro planen Sie Kampagnen, auch mehrstufig, mit einer grafischen Oberfläche, beispielsweise mit Serien-E-Mails, Serienbriefen, Faxen und Telefonaten.

- Kampagnen sind ein eigener Datensatz-Typ.
- Eine Kampagne kann aus beliebig vielen Stufen bestehen, zusätzliche Stufen lassen sich auch nachträglich einfügen.
- Die Planung und Durchführung einer Kampagne wird mithilfe einer grafischen Oberfläche durchgeführt.
- Reaktionen von Kunden lassen sich in der Kampagne oder direkt im Datensatzfenster von Adressen oder Telefonaten erfassen.
- Die Adressen einer Kampagne sind mit dem Datensatz der Kampagne verknüpft. In der Kampagne erstellte Dokumente, E-Mails, Telefonate usw. werden mit den entsprechenden Adressen verknüpft.
- Der aktuelle Stand einer Kampagne ist jederzeit einsehbar und feststellbar, beispielsweise welche Aktionen für eine Adresse bereits durchgeführt wurden oder welche Reaktion erfolgte.
- Aktionen wie Serien-E-Mails, Serienbriefe und Telefonate werden durchgängig unterstützt.
- Erlaubte und bevorzugte Kontaktarten werden automatisch berücksichtigt.
- Beliebige Vorlagen z. B. für Serienbriefe können vorab bei den unterschiedlichen Aktionen hinterlegt werden.
- Bei einer Kampagne lässt sich ein Budget festlegen, bei allen Aktionen und Medien lassen sich Kosten angeben.
- Umfangreiche Auswertungen zur Erfolgsmessung sind möglich.

1.1 Gut zu wissen

Für Marketing pro ist eine Lizenz notwendig. Diese ist wie üblich in der Management Konsole im Bereich **Lizenzen** einzutragen und für die entsprechenden Benutzer freizuschalten. Fragen Sie ggf. Ihren Administrator.

1.2 Einsatzbereich des Moduls

Das Modul Marketing pro wurde dafür konzipiert, einen ausgewählten Personenkreis durch die Kombination verschiedener Medien systematisch anzusprechen und steht Ihnen effektiv bei der Realisierung Ihrer Kampagne zur Seite.

Mit Marketing pro können Sie mehrere hundert Adressen mit einer Kampagne erreichen. Der grafische Kampagnen-Designer visualisiert Ihre Kampagne und sorgt von Anfang an für eine strukturierte Übersicht.

Das Modul unterstützt Sie bei der Planung und Durchführung Ihrer Kampagne von der Zuordnung der Adressen bis zur Auswertung der Reaktionen und Kosten. Funktionen wie die Planung automatischer Aktionen in Abhängigkeit von Reaktionen fördern den reibungslosen Ablauf Ihrer Kampagne.

Folgekampagnen können mit Marketing pro direkt aus einer laufenden oder abgeschlossenen Kampagne heraus gestartet werden.

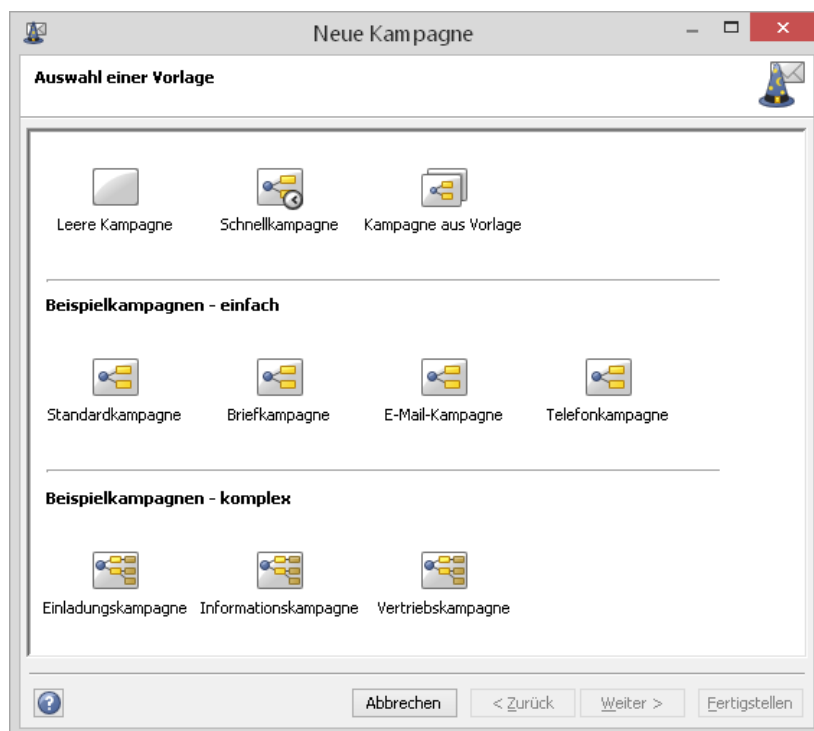
Hinweise

Wir empfehlen eine Obergrenze von ca. 5.000 Adressen pro Kampagne, um eine schnelle Verarbeitung der Daten zu gewährleisten.

Die Größe der E-Mail bzw. eines eventuellen Anhangs sowie die Leistungsfähigkeit Ihres E-Mail-Systems beeinflussen die Sendezeit der Kampagne.

2 Kampagne anlegen

Eine Kampagne wird mit einem Assistenten angelegt.



Nach dem Anlegen einer Kampagne finden Sie den entsprechenden Datensatz in Listenansichten, Akten oder mit der Suche.

- ✓ Klicken Sie im Menü **Datei** auf **Neu/Kampagne**.

Der Assistent **Neue Kampagne** öffnet sich mit der Seite **Auswahl einer Vorlage**.

Die Vorlagen unterscheiden sich in der Anzahl der bereits angelegten Stufen und Reaktionen.

Im Folgenden sind die unterschiedlichen Seiten des Assistenten beschrieben.

Bei der **Kampagne aus Vorlage** entspricht das Vorgehen dem Duplizieren einer vorhandenen Kampagne.

- ✓ Wenn Sie den Assistenten fertigstellen, wird ein neuer Datensatz **Kampagne** angelegt.

Die Vorlage einer **Kampagne** dient als Basis. Im weiteren Verlauf der Planung und Durchführung ändern und bearbeiten Sie diesen neuen Datensatz **Kampagne**.

Auswahl der Adressen

Diese Seite ist bei allen Vorlagen gleich. Auf dieser Seite wählen Sie die Adressen für die Kampagne.

- ✓ **Markierte Adressen übernehmen** übernimmt Adressen, wenn Sie diese vorher in einer Ansicht markiert haben.
- ✓ Bei **Adressen aus einer Ansicht übernehmen** öffnet sich eine Seite mit allen Ansichten für Adressen aus allen Navigatoren, auf die Sie Zugriff haben.
- ✓ Dabei werden die Ansichten angezeigt, bei denen für die Adressen ein Filter eingestellt ist. Listen ohne Filter werden nicht angezeigt.
- ✓ **Adressen über eine Suche auswählen** öffnet das Fenster **Suche**.

Diese drei Optionen sind analog für Verteiler möglich.

- ✓ **Keine Adressen übernehmen** legt den Datensatz für die Kampagne an und Sie wählen die Adressen erst bei der Planung der Kampagne.

Egal, welche Adressen Sie jetzt wählen: Bei der Planung der Kampagne können Sie beliebige weitere Adressen hinzufügen, siehe Kapitel "Adressen zuordnen" auf Seite 15.

2.1 Spezielle Vorlagen für Kampagnen

Schnellkampagne durchführen

- ✓ Wenn Sie die Vorlage **Schnellkampagne** wählen, öffnet sich die Seite **Auswahl der Adressen**. Wählen Sie die Adressen bzw. Verteiler.

Die prinzipielle Vorgehensweise beim Durchführen einer Schnellkampagne ist in der Online-Hilfe auf der Seite Kampagnen-Assistent http://hilfe.cas.de/CgW/de/Desktop_Client/x9/index.htm#KampagnenAssistent.htm beschrieben.

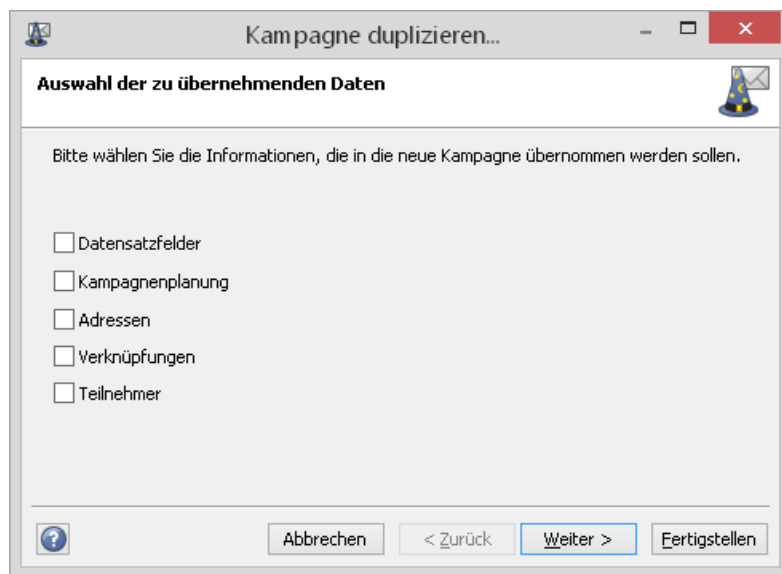
Kampagne aus Vorlage

- ✓ Wenn Sie die Vorlage **Kampagne aus Vorlage** wählen, öffnet sich die Seite **Auswahl einer Kampagne** mit einer Liste aller vorhandenen Kampagnen.
- ✓ Auf der folgenden Seite **Auswahl der zu übernehmenden Daten** wählen Sie, welche Daten übernommen werden sollen.

Die Auswahlmöglichkeiten sind dabei identisch mit der Auswahl beim Duplizieren einer Adresse, siehe Kapitel "Kampagne duplizieren" auf Seite 7.

2.2 Kampagne duplizieren

- ✓ Wenn Sie den Datensatz einer Kampagne duplizieren, öffnet sich die Seite **Auswahl der zu übernehmenden Daten**.



- ✓ Wählen Sie die Daten, die vom ursprünglichen Datensatz in den neuen Datensatz übernommen werden sollen.

Datensatzfelder übernimmt das Stichwort, Beginn, Ende, Schlagworte, Notizen usw. in die neue Kampagne.

Kampagnenplanung übernimmt die Stufen und Reaktionen in die neue Kampagne.

Adressen, Verknüpfungen bzw. **Teilnehmer** übernehmen die entsprechenden Daten in die neue Kampagne.

- ✓ Auf der folgenden Seite **Auswahl der Adressen** wählen Sie Adressen bzw. Verteiler.

3 Datensatz Kampagne bearbeiten

Nach dem Anlegen einer Kampagne finden Sie den entsprechenden Datensatz in Listenansichten, Akten oder mit der Suche.

Beim **Stichwort** geben Sie eine Bezeichnung für den Datensatz ein. Unter dieser Bezeichnung wird der Datensatz üblicherweise in allen Ansichten angezeigt.

Allerdings kann bei Akten unter der Überschrift Stichwort ein wichtiges anderes Feld angezeigt werden. Dies legt der Administrator in der Management Konsole fest.

Welche der dokumentierten Felder in einem Datensatz-Typ für Sie verfügbar sind, ist davon abhängig, ob Sie die Premium Edition verwenden und welche Einstellungen der Administrator in der Management Konsole vorgenommen hat. Dies gilt auch für die Register in einem Datensatz-Typ. Fragen Sie ggf. Ihren Administrator.

Die angezeigten Register in einem Datensatz können ebenfalls davon abhängen, welchen Eintrag Sie im Feld **Typ** wählen.

Beispielsweise ist das Register **Baum** bei Adressen vorhanden, weil Sie mit Primärverknüpfungen arbeiten. Das Register **Details** ist bei Telefonaten nicht enthalten, weil alle notwendigen Felder im Register **Allgemein** vorhanden sind.

The screenshot shows a software window titled "Informationskampagne bearbeiten...". The window has a menu bar with options like "Speichern & Schließen", "Aktion", "Kurznote", "Senden", "Verknüpfen mit", "Neue Verknüpfung", and "Bericht...". Below the menu bar are tabs for "Allgemein", "Planung", "Durchführung", "Auswertung", "Baum", "Journal", and "Akte". The "Allgemein" tab is active, showing the following details:

- Erzeugt von: Robert Glaser
- Stichwort: Informationskampagne
- Beginn: Montag, 1. Juni
- Ende: Montag, 31. August
- Dauer: 91 Tage
- Status: geplant
- Budget: 500,00
- Alarmieren: Alle Teilnehmer
- Kategorie: (empty)
- Übergeordnet: (empty)
- Notizen: Die Kampagne soll ausgewählte Interessenten nochmals über die Änderung sowie Neuaufgabe unserer Produkte informieren, unterstützend zu unserem aktuellen Marketingkonzept.

Other fields include: Nummer (1233), Verantwortlicher (Robert Glaser), Stellvertreter (Britta Glatt), Domäne (CAS_Software_AG (lokal)), and Währung (EUR). There are also buttons for "Bearbeiten" and "Zeitstempel".

Für den Datensatz-Typ Kampagne lassen sich keine neuen Standardvorlagen anlegen. Alle Standardvorlagen sind im Assistenten verfügbar. Mit der Funktion **Kampagne aus Vorlage** im Assistenten können bereits angelegte Kampagnen als Vorlage verwendet werden.

Hinweise

Benutzer mit einer Marketing pro Lizenz haben Zugriff auf den Datensatz-Typ Kampagnen. Diese Benutzer können Kampagnen anlegen, planen, steuern und auch die entsprechenden Aktionen anstoßen.

Benutzer ohne Marketing pro Lizenz haben Zugriff auf das Register Kampagne in der Adresse. Diese Benutzer können Reaktionen von Adressen erfassen. Zusätzlich kann nachvollzogen werden, in welcher Stufe der Kampagne sich eine Adresse befindet.

Somit ist sichergestellt, dass jeder Benutzer Reaktionen aufnehmen kann, während die weiteren Kampagnen-Schritte den Benutzern mit einer entsprechenden Lizenz überlassen ist.

3.1 Besondere Felder im Datensatz Kampagne

Die von anderen CAS genesisWorld-Datensätzen bekannten Felder sind hier nicht beschrieben, wie beispielsweise **Beginn**, **Ende** oder **Alarmieren**.

In diesen Feldern sind beispielsweise gleiche Eingaben möglich, beim Alarmieren werden wahlweise alle Teilnehmer des Datensatzes oder nur der aktuelle Benutzer benachrichtigt. Darüber hinaus enthält Marketing pro spezielle Felder.

- Das Feld **Status** beschreibt den Zustand, etwa geplant, aktiv, abgeschlossen usw. Die möglichen Einträge werden ggf. vom Administrator als Eingabehilfe angelegt.
- Das Feld **Domäne** ist dann relevant, wenn Sie die Replikation einsetzen. Eine Kampagne kann nur in einer Domäne bearbeitet werden. Hier können Sie eine andere Domäne wählen, in der die Kampagne bearbeitet werden soll. Anschließend ist die Kampagne in der ursprünglichen Domäne schreibgeschützt.

Nach der Durchführung einer Replikation ist die Kampagne in der anderen Domäne vorhanden und kann dort bearbeitet werden.

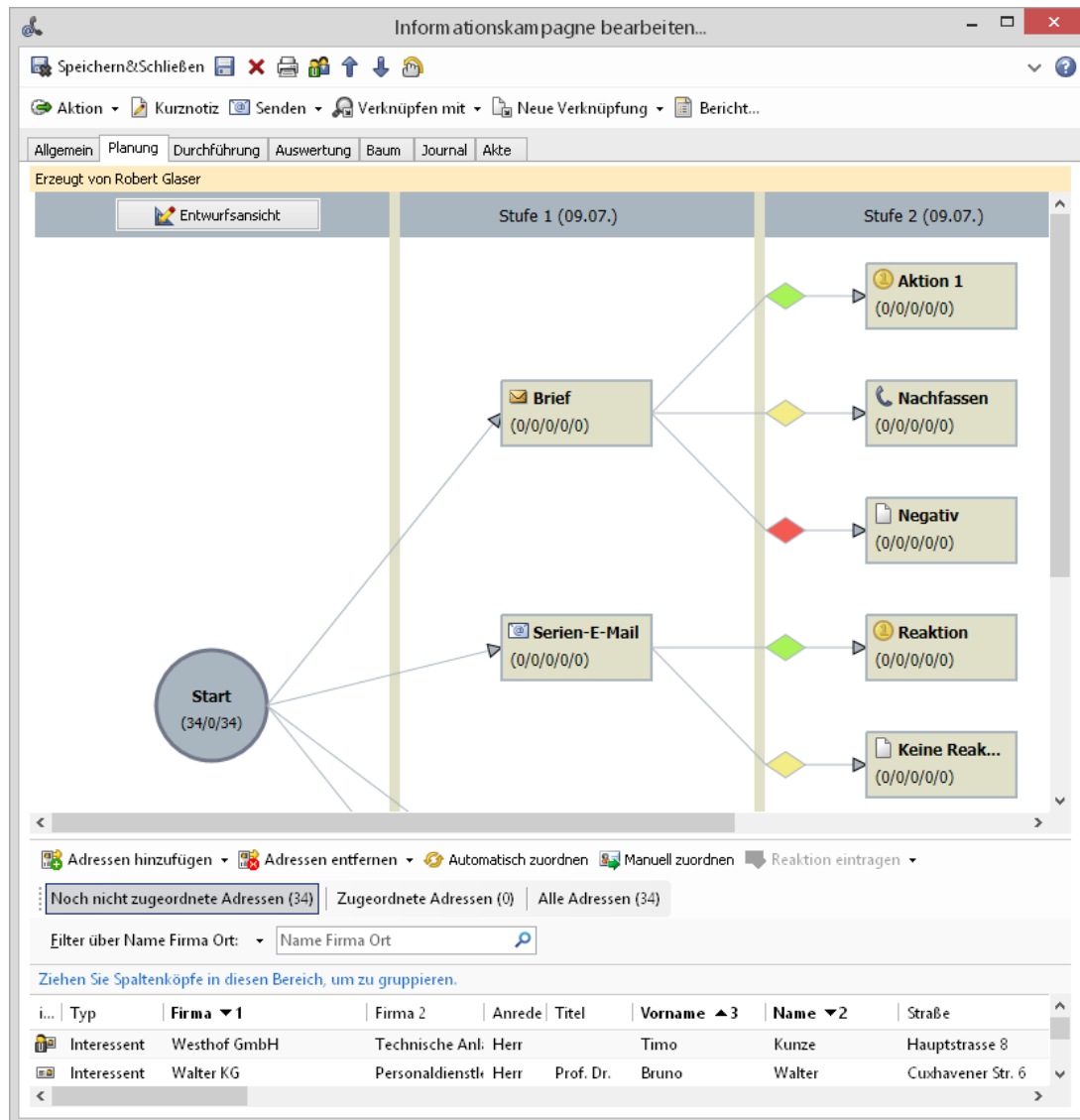
- In die Felder **Budget** und **Währung** tragen Sie ein, wie hoch die veranschlagten Kosten für die Kampagne sind sowie die Währung.

4 Wie wird eine Kampagne durchgeführt?

Die Planung, Durchführung und Auswertung einer Kampagne erfolgt in den gleichnamigen Registern des Datensatzes Kampagne.

4.1 Kampagne planen

Im Register **Planung** des Datensatzes Kampagne organisieren und planen Sie eine Kampagne.




Die Adressen haben Sie evtl. bereits beim Anlegen der Kampagne ausgewählt. Adressen können Sie beliebig hinzufügen oder entfernen.

Eine Kampagne kann beliebig viele Stufen enthalten, die Stufen werden grafisch dargestellt. Die Stufen lassen sich ändern und zusätzliche Stufen lassen sich einfügen.

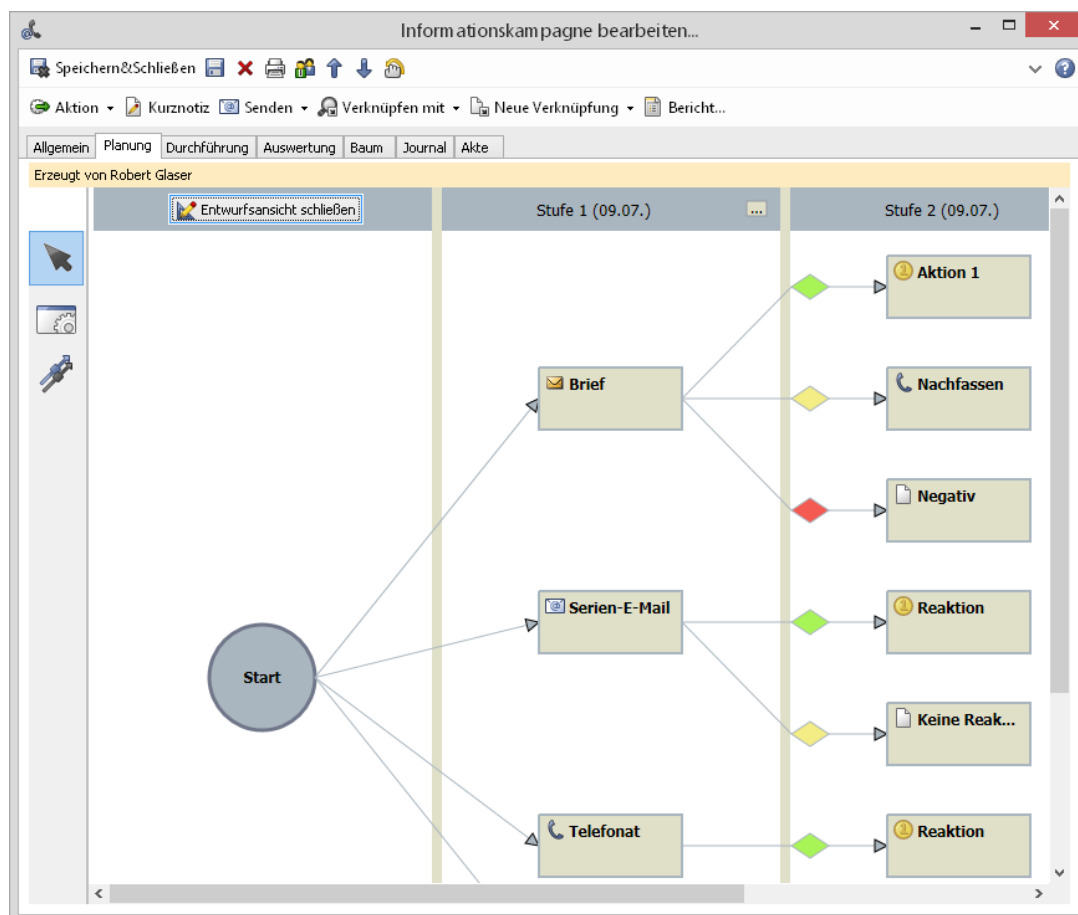
Auf jeder Stufe legen Sie fest, welche Aktionen im Laufe der Kampagne eingesetzt werden und welche Reaktionen möglich sein sollen.

CAS genesisWorld bietet Aktionen wie Aufgaben, Serienbriefe, Serien-E-Mails, Telefonate oder Verkaufschancen, die durch die Arbeitsweisen in CAS genesisWorld unterstützt werden. Zusätzlich können Sie eigene Aktionen festlegen, die dann manuell ausgeführt werden müssen.

Für die verschiedenen Aktionen können Sie bei Bedarf Werte zu **Kosten pro Kontakt**, **Fixkosten** und **Erwarteter Umsatz** hinterlegen, siehe Kapitel "Aktionen planen" auf Seite 12.

 Klicken Sie auf **Entwurfsansicht**, um die Stufen und Aktionen der Kampagne zu bearbeiten. In dieser Ansicht werden Symbole eingeblendet, um Aktionen und Reaktionen für Stufen anzulegen.

Die Adressen der Kampagne sind in der Entwurfsansicht ausgeblendet.



4.1.1 Stufen bearbeiten

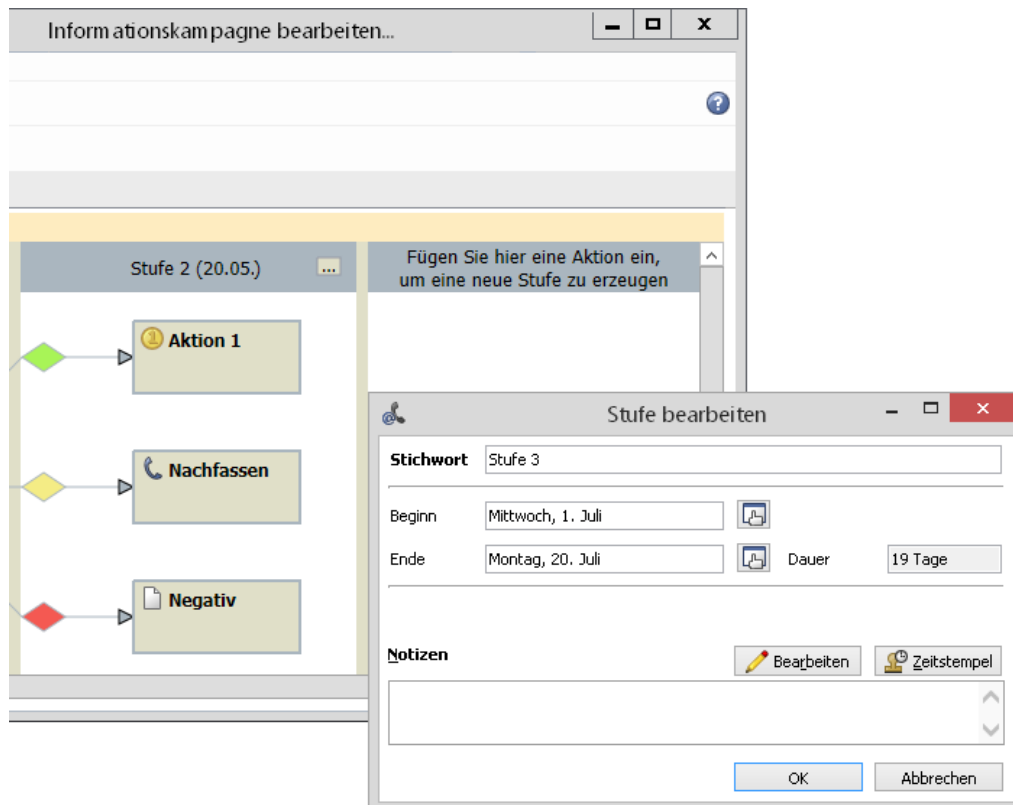
In einer Stufe legen Sie fest, welche Adressen wie und wann angesprochen werden. Wenn Sie eine zweite Stufe festlegen, können Sie bei der Auswahl der Adressen auf das Ergebnis einer vorherigen Stufe zurückgreifen.

Beispiel: Alle Empfänger, die bei der ersten Stufe nicht geantwortet haben, werden ab Tag x erneut per Telefon kontaktiert.

Auch während eine Kampagne durchgeführt wird, können Sie eine zusätzliche Stufe einfügen. Die Stufen können sowohl nach einem bestimmten zeitlichen Ablauf durchlaufen werden als auch nach einer bestimmten Reaktion.

Beispiel: Antwortet ein Empfänger eine Woche lang nicht auf die erste E-Mail, wird er manuell in die 2. Stufe übernommen und beispielsweise angerufen. Antwortet der Empfänger, wird er ebenfalls in die 2. Stufe übernommen und erhält sofort Informationsmaterial mit der Post.

- ✓ Doppelklicken Sie auf die Anzeige der Stufe oder klicken Sie auf die Schaltfläche neben dem Namen der Stufe. Das Fenster **Stufe bearbeiten** öffnet sich.



- ✓ Geben Sie das **Stichwort** ein, unter dem die Stufe angezeigt werden soll.
- ✓ **Beginn** und **Ende** werden ebenfalls im Register **Planung** angezeigt.
- ✓ Fügen Sie im Bereich **Fügen Sie hier eine Aktion ein, um eine neue Stufe zu erzeugen** eine neue Aktion ein, um automatisch eine neue Stufe zu erzeugen. Das Fenster **Aktion anlegen** öffnet sich. Füllen Sie die gewünschten Felder aus, siehe Kapitel "Aktionen planen" auf Seite 12.

Danach wird eine Stufe angezeigt und Sie können die neue Stufe nach einem Doppelklick bearbeiten.

4.1.2 Aktionen planen



Klicken Sie in der Entwurfsansicht auf diese Schaltfläche und dann in die Spalte mit der entsprechenden Stufe. Das Fenster **Aktion anlegen** öffnet sich.

- ✓ Geben Sie ein **Stichwort** ein, unter dem die Aktion im Register **Planung** angezeigt werden soll.

- ✓ Wählen Sie als **Aktionstyp** einen Datensatz-Typ. Dies können eine Aufgabe, ein Dokumentdatensatz, eine E-Mail, ein Telefonat usw. sein.
- ✓ Wenn Vorlagen für diesen Datensatz-Typ verfügbar sind, klicken Sie auf **Vorlage wählen**. Um die Vorlage anzupassen, klicken Sie auf **Vorlage öffnen**.
- ✓ Möglicherweise planen Sie für die gleiche Kontaktart zwei Aktionen gleicher Art für eine Stufe, beispielsweise Serien-E-Mails. Aktivieren Sie dann bei einer Aktion die Option **Standardaktion für automatische Adresszuordnung**.

Wenn Sie nun Adressen automatisch zuordnen lassen, werden diese der Standardaktion zugeordnet - bei entsprechender bevorzugter Kontaktart.

Diese Einstellung bezieht sich nur auf die erste Stufe, da im weiteren Verlauf der Kampagne die Zuordnung zu einer Folgeaktion durch die Reaktion bestimmt wird.


- ✓ Wenn Sie die Option **Aktion automatisch ausführen** aktivieren, wird die Aktion automatisch ausgeführt, wenn eine Adresse für die entsprechende Aktion vorgemerkt wird.
- ✓ Die automatische Aktion erzeugt einen neuen Datensatz, der direkt in CAS genesis-World geöffnet wird. In dem neu erzeugten Datensatz kann der Anwender zusätzliche Informationen hinterlegen.

Somit kann eine Folgeaktion automatisch gestartet werden, sobald die Reaktion eines Kontaktes hinterlegt wird.

- ✓ **Beginn** und **Ende** beziehen sich auf die Stufe, zu der die Aktion gehört. Automatisch werden die Werte aus der Stufe eingetragen, die Sie ändern können, beispielsweise um zeitlich zu staffeln.

Die Werte in den Feldern **Beginn** und **Ende** müssen innerhalb des Zeitraums der zugehörigen Stufe liegen.

- ✓ Tragen Sie **Kosten pro Kontakt**, **Fixkosten** und **erwarteter Umsatz** ein. Diese Werte werden in einer Auswertung berücksichtigt.
- ✓ Mit Drag & Drop verschieben Sie Aktionen oder Reaktionen von einer Stufe in die andere.
- ✓ Durch einen Doppelklick öffnen Sie eine Aktion oder Reaktion und können diese ändern.

 Mit dieser Schaltfläche wird der Mauszeiger zur Auswahl umgeschaltet.

4.1.3 Reaktionen planen

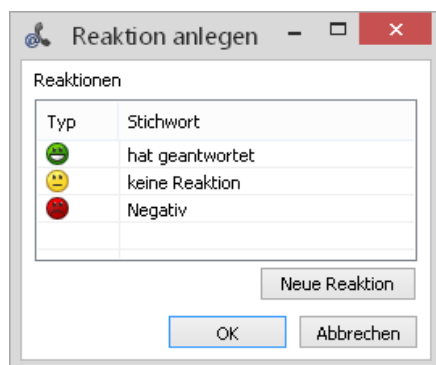
Eine Reaktion ist die Folge einer Aktion. Die Reaktion bestimmt, welche Aktion als nächstes durchgeführt wird. Daher befindet sich eine Reaktion zwischen zwei Aktionen.

Um eine Reaktion festzulegen, müssen eine vorhergehende und eine nachfolgende Aktion vorhanden sein. Die vorhergehende Aktion ist beispielsweise **Serien-E-Mail**.

- ✓ Legen Sie für jede mögliche Reaktion eine nachfolgende Aktion fest.



Klicken Sie dann auf diese Schaltfläche und ziehen Sie eine Linie von der ersten Aktion zur ersten Reaktion. Das Fenster **Reaktion bearbeiten** öffnet sich.



- ✓ Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Reaktion** und geben Sie eine Reaktion ein.
- ✓ Wählen Sie außerdem, ob die Reaktion positiv, negativ oder neutral ist.

Die Reaktion wird durch ein Symbol auf der Linie zwischen den Reaktionen dargestellt.

Die Einteilung aller Reaktionen in positiv, negativ oder neutral erlaubt die Auswertung über alle Reaktionen oder über mehrere Kampagnen, auch wenn die Reaktionen unterschiedlich benannt sind.

Mögliche Reaktionen sind beispielsweise als positive Reaktion **Antwort**, als neutrale Antwort **keine Antwort** und als negative Antwort **Abmelden vom Verteiler**.

- ✓ Das Fenster **Reaktion bearbeiten** öffnet sich ebenfalls, wenn Sie auf das Symbol auf der Linie doppelklicken.

4.2 Adressen zuordnen

- ✓ Klicken Sie ggf. auf **Entwurfsansicht schließen**, wenn die Entwurfsansicht noch geöffnet ist. Die Zuordnung von Adressen in der Entwurfsansicht ist nicht möglich.

Im unteren Teil des Registers **Planung** sind alle Adressen aufgeführt, die an dieser Kampagne teilnehmen. Mit den Schaltflächen legen Sie fest, welche Adressen die Zielgruppe darstellen: Welche Adressen sollen mit welchen Aktionen erreicht werden?

Adressen lassen sich auf verschiedene Art und Weise zuordnen, beispielsweise mit den Schaltflächen im Register **Planung** oder auch durch Drag & Drop.

Erzeugt von Robert Glaser

Adressen hinzufügen | Adressen entfernen | Automatisch zuordnen | Manuell zuordnen | Reaktion eintragen

Noch nicht zugeordnete Adressen (34) | Zugeordnete Adressen (0) | **Alle Adressen (34)**

Filter über Name Firma Ort:

Ziehen Sie Spaltenköpfe in diesen Bereich, um zu gruppieren.

i...	Typ	Firma ▼1	Firma 2	Anrede	Titel	Vorname ▲3	Name ▲2	Straße
	Interessant	Westhof GmbH	Technische Anl.	Herr		Timo	Kunze	Hauptstrasse 8
	Interessant	TISS GmbH		Herr		Peter	Kling	Fliederweg 2
	Interessant	STENGEL und Partner	EDV Lösungen	Herr		Rudolf	Kercher	Industriestr. 66

4.2.1 Segmentierung

Zielgruppe festlegen

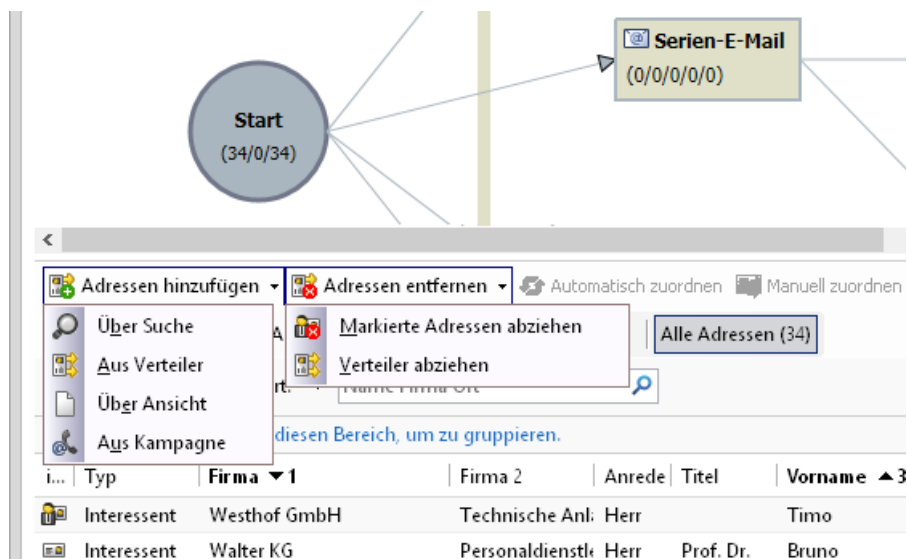
Sowohl beim Anlegen einer Kampagne als auch hier im Register **Planung** können Sie Adressen als Zielgruppe wählen oder die Zielgruppe ändern.

Nach dem Abschluss der Planung bleibt diese Zielgruppe unverändert - unabhängig vom weiteren Verlauf der Kampagne. Das Hinzufügen von weiteren Adressen ist jederzeit möglich.

Adressen in einer Kampagne sind automatisch mit der Kampagne verknüpft. So lässt sich in jeder Adresse über die Akte feststellen, an welchen Kampagnen eine Adresse teilgenommen hat oder gerade teilnimmt. In den Adressen ist ebenfalls das Register **Kampagne** enthalten, in dem ebenfalls alle Kampagnen mit dieser Adresse angezeigt werden.

Zu Beginn legen Sie Adressen für den **Start** der Kampagne fest.

- ✓ Klicken Sie auf **Adressen hinzufügen**. Über die Dropdown-Liste fügen Sie Adressen z. B. über eine Suche, einen Verteiler oder auch eine vorhandene Kampagne hinzu.
- ✓ Klicken Sie auf **Adressen entfernen**. Über die Dropdown-Liste entfernen Sie markierte Adressen oder einen Verteiler aus der Zielgruppe.



Hinweise

Die Zielgruppe einer Kampagne ändern Sie hier im Register **Planung** mit den entsprechenden Schaltflächen. Beim Hinzufügen von Adressen werden diese automatisch mit der Kampagne verknüpft, beim Entfernen wird die Verknüpfung gelöscht.

Dies gilt nicht umgekehrt: Wenn Sie Adressen mit der Kampagne verknüpfen, werden diese Adressen nicht in die Zielgruppe aufgenommen.

Dementsprechend ist das Register **Kampagnen** in einer Adresse nur vorhanden, wenn diese Adresse zur Zielgruppe gehört.

Die Dicke der Pfeile zeigt an, wie viele Adressen den "Weg" vom Start über eine Aktion zu einer Reaktion "gegangen" sind. Wenn Sie Adressen nachträglich mit Drag & Drop in andere Aktionen verschieben, bleibt die Dicke unverändert und zeigt weiterhin den ursprünglichen Weg an.

Adressen einer Aktion zuordnen

Beginnen Sie mit dem Punkt **Start**. Im Symbol für den Start werden 3 Zahlen angezeigt:

- Die erste Zahl gibt an, wie viele Adressen noch nicht zugeordnet sind.
- Die zweite Zahl gibt an, wie viele Adressen zugeordnet sind.
- Die dritte Zahl gibt die Anzahl aller Adressen an, die für die Kampagne ausgewählt sind.

Entsprechend diesen 3 Zahlen sind im unteren Teil des Registers drei Listen vorhanden: **Noch nicht zugeordnete Adressen**, **Zugeordnete Adressen** und **Alle Adressen**. Im Titel der Liste sind ebenfalls die enthaltenen Adressen angegeben.

Beim Zuordnen von Adresse zu einer Aktion haben Sie zwei Möglichkeiten.

- ✓ Klicken Sie auf die Schaltfläche **Automatisch zuordnen**. Die Adressen werden entsprechend ihrer bevorzugten Kontaktart automatisch einer Aktion zugeordnet.

Wenn die Zuordnung für Adressen nicht möglich war, werden diese Adressen in die Liste **Noch nicht zugeordnete Adressen** verschoben.

- ✓ Alternativ markieren Sie eine oder mehrere Adressen und ziehen diese mit Drag & Drop auf eine Aktion.
- ✓ Oder Sie markieren Adressen und klicken auf die Schaltfläche **Manuell zuordnen**. Ein Fenster öffnet sich. Je nach Ihren Aktionen sind entsprechende Optionen vorhanden, denen Sie die Adressen zuordnen.

Die Planung einer Kampagne ist abgeschlossen, wenn alle Adressen einer Aktion zugeordnet sind, also alle Adressen in der Liste **Zugeordnete Adressen** enthalten sind.

Weitere Arbeitsschritte sind im Register **Planung** möglich, siehe **Kapitel "Kampagne planen" auf Seite 10**.

Alternativ können Sie im Register **Durchführung** weitere Schritte vornehmen, siehe Kapitel "Kampagne durchführen" auf Seite 19.

Hinweise zum Register Kampagne in Adressen

Das Register **Kampagne** ist in Adressen nur zu sehen, wenn die Adresse mindestens einer aktiven Kampagne zugeordnet ist. Somit ist sichergestellt, dass nur die aktuell relevanten Kampagnen in Adressen dargestellt werden.

In der Akte einer geöffneten Adresse finden Sie alle verknüpften Kampagnen und können abgeschlossene Kampagnen einsehen.

Benutzer ohne Marketing pro Lizenz haben Zugriff auf das Register Kampagne in der Adresse. Diese Benutzer können Reaktionen von Adressen erfassen und auch den aktuellen Stand einer Adresse innerhalb einer Kampagne sehen.

4.2.2 Status von Aktionen und Reaktionen

Bei jeder Aktion und jeder Reaktion wird im Register **Planung** in der zweiten Zeile eine Zahlenfolge angezeigt, z. B. 5/0/0/0/5. Dabei wird die Anzahl der Adressen in folgenden Status angezeigt:

- **Warten auf Aktion** heißt, diese Adressen sind der Aktion zugeordnet, aber die Aktion wurde noch nicht durchgeführt.
- **Warten auf Reaktion** heißt, bei diesen Adressen wurde die Aktion durchgeführt, aber noch keine Reaktion eingetragen.

Reaktionen auf eine Aktion können Sie nur dann eintragen, wenn eine Aktion durchgeführt wurde, d. h. wenn der Status **Warten auf Reaktion** ist. Die entsprechenden Adressen sind dann auch in der Liste **Warten auf Reaktion** enthalten.

In dieser Liste können Sie mit der Dropdown-Liste **Reaktion eintragen** eine Reaktion für eine oder mehrere markierte Adressen eintragen. Diese Funktion ist ebenfalls im Register **Durchführung** und im Datensatzfenster einer Adresse möglich.

- **Reaktion erhalten** heißt, bei diesen Adressen wurde eine Reaktion eingetragen.
- **Konflikt** kann in zwei Fällen auftreten: Eine Adresse wurde einer Aktion zugeordnet, aber diese Kontaktart ist bei dieser Adresse nicht erlaubt.

Oder eine Adresse wurde einer Aktion zugeordnet und entsprechende Daten der Adresse fehlen, beispielsweise die Anschrift oder die E-Mail-Adresse.

In diesem Fall öffnet sich ein Fenster, in dem die entsprechenden Adressen angezeigt werden. Ändern Sie die Adressen oder entfernen Sie diese aus der Aktion.

- **Alle Adressen** sind die Adressen, die dieser Aktion zugeordnet wurden.

Wenn die Kampagne fortschreitet, wandern die Adressen von einem Status in den nächsten bzw. durchlaufen die Zahlen von links nach rechts.

Wenn Sie eine Aktion anklicken, werden in den Listen im unteren Teil des Registers **Planung** die Adressen im entsprechenden Status angezeigt.

Wenn Sie eine Aktion anklicken, werden über den Listen im unteren Teil des Registers **Planung** außerdem die Schaltflächen für Funktionen aktiv, die für die angezeigten Adressen möglich sind.

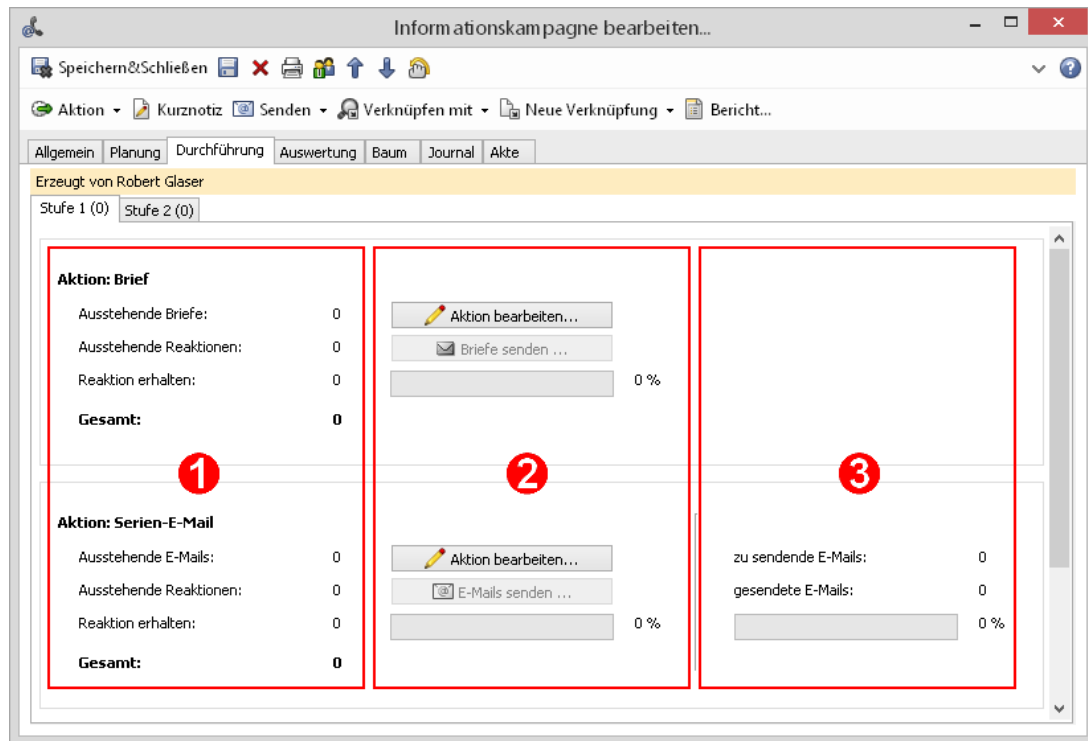
- ✓ Mit der Schaltfläche **Verteiler erzeugen** öffnet sich das Fenster **Verteiler neu anlegen**. In der Liste **Alle Adressen** legen Sie für eine Kampagne einen eigenen Verteiler an.

Wenn Sie zuvor eine Aktion markiert haben und die zugeordneten Adressen markieren, legen Sie für jede Aktion einen eigenen Verteiler an.

- ✓ In der Liste **Alle Adressen** ist ebenfalls die Schaltfläche **Folgekampagne starten** aktiv. Damit öffnet sich der Assistent **Neue Kampagne**.

4.3 Kampagne durchführen

Nachdem Sie die Kampagne geplant und alle Adressen zugeordnet haben, werden die Aktionen durchgeführt, Reaktionen eingetragen, der Fortschritt der Kampagne verfolgt und ggf. Aktionen für eine zweite Stufe vorbereitet.



Im Register **Durchführung** ist für jede Stufe der Kampagne ein Register vorhanden.

1 Aktionen

In der ersten Spalte eines Registers werden die Aktionen dieser Stufe angezeigt.

Außerdem werden die Tätigkeiten angezeigt, die nacheinander auszuführen sind. **Ausstehende E-Mails, Ausstehende Briefe** usw. heißt, dass diese Datensätze für die entsprechende Anzahl Adressen noch nicht angelegt und/oder noch nicht versendet wurden.

Die Zahlen geben an, für wie viele Adressen eine Aktion durchgeführt oder eine Reaktion erfasst ist.

2 Tätigkeiten

In der zweiten Spalte werden bei jeder Aktion von oben nach unten die Tätigkeiten angezeigt, die auszuführen sind.

Die Schaltfläche **Briefe/E-Mails senden, Aufgaben anlegen, ...** in der zweiten Spalte ist entsprechend der Aktion benannt. Die Schaltfläche ist inaktiv, wenn einer Aktion noch keine Adressen zugeordnet wurden.

Wenn Sie eigene Aktionen festgelegt haben, sind diese manuell auszuführen.

- ✓ **Briefe, E-Mail, Fax senden** öffnet das Fenster **Dokument erstellen aus**. Damit erstellen Sie mit einer Vorlage einen Serienbrief bzw. eine Serien-E-Mail und versenden diese.

Serien-E-Mails werden vom Applikationsserver versendet, auf Wunsch auch zeitversetzt. Der Fortschritt wird protokolliert und ist von allen berechtigten Benutzern einsehbar, siehe Online-Hilfe für Anwender, Seite Standardvorlage Serien-E-Mail.

- ✓ **Datensätze verknüpfen**: Wenn Sie Primärverknüpfungen einsetzen, öffnet sich zunächst ein Fenster: Legen Sie fest, ob beim Dokumentdatensatz eine Primärverknüpfung zur Adresse eingetragen werden soll oder eine übliche Verknüpfung.
- ✓ **Aufgaben, Telefonate, Verkaufschancen anlegen** öffnet zunächst ein Fenster: Legen Sie fest, ob pro Adresse eine Aufgabe bzw. ein Telefonat angelegt werden soll. Hierbei kann ein Datensatz für alle Adressen oder ein Datensatz pro Adresse angelegt werden.
- ✓ Der Link **Ausstehende E-Mails/Briefe ...** öffnet die Liste **Aktion: ...** mit allen Adressen dieser Aktion. In dieser Liste wählen Sie für die Adressen **Aktion als ausgeführt markieren**, wenn Sie die E-Mail oder den Brief versendet haben, die Aufgaben angelegt usw.
- ✓ Die Schaltfläche **Aktion bearbeiten** öffnet ebenfalls eine Liste **Aktion: ...** mit allen Adressen. Die Liste bietet einen Überblick über alle Adressen für die Aktion.

3 Fortschritte

In dieser Spalte werden bei bestimmten Aktionen die Fortschritte genauer angezeigt, beispielsweise bei Telefonaten oder E-Mails. Werden Links angezeigt, öffnen diese jeweils ein Fenster mit einer Liste der entsprechenden Datensätze. Diese können dann in diesem Fenster geöffnet und bearbeitet werden.

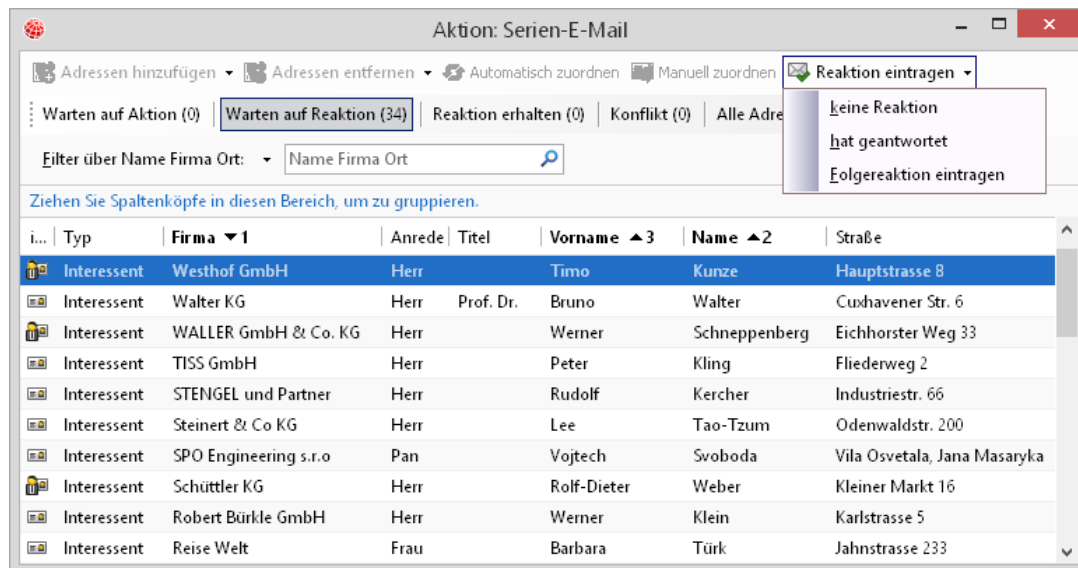
Die Berechnung des Fortschritts ergibt sich beispielsweise aus den Aufgaben mit dem Bearbeitungsstatus **erledigt**, aus den gesendeten E-Mails oder den geführten Telefonaten.

4.3.1 Ausstehende Reaktionen

Wurden im Register **Durchführung** mit den Schaltflächen der zweiten Spalte die E-Mails oder Briefe versendet oder die entsprechenden Datensätze angelegt, wird in der ersten Spalte bei **Ausstehende Reaktionen** angezeigt, bei wie vielen Adressen noch keine Reaktion eingetragen wurde.

Ausstehende Reaktionen wird ein Link, wenn die entsprechende Aktion durchgeführt wurde. Wenn bei einer Aktion keine Reaktionen vorgesehen sind, wird der Link nicht angezeigt.

- ✓ Durch Anklicken des Links öffnen Sie ein Fenster mit einer Liste der Adressen. Im Fenster sind Funktionen verfügbar, um Reaktionen bei den Adressen einzutragen.

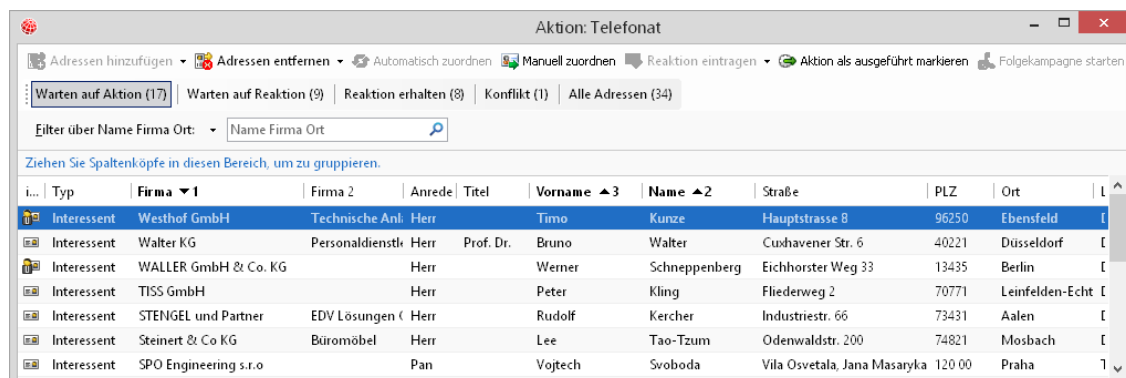


Diese Funktion ist ebenfalls im Register **Planung** und im Datensatzfenster einer Adresse im Register **Kampagnen** möglich.

- ✓ Wurden mit der Schaltfläche **Aktion bearbeiten** oder in den Adressen im Register **Kampagnen** die Reaktionen eingetragen, wird die Anzahl bei **Reaktion erhalten** angezeigt.

4.3.2 Listen für Aktionen und Reaktionen

Im Register **Durchführung** öffnen Sie mit verschiedenen Schaltflächen und Links immer ein Fenster mit der Listenansicht **Aktion:**, beispielsweise mit den Links **Ausstehende E-Mails**, **Ausstehende Briefe**, **Ausstehende Reaktionen** usw. oder mit der Schaltfläche **Aktion bearbeiten**.



In diesem Fenster sind mehreren Listen verfügbar:

Warten auf Aktion enthält die Adressen, bei denen die entsprechende Aktion noch nicht durchgeführt wurde.

Markieren Sie Adressen und wählen Sie **Aktion als ausgeführt markieren**, wenn Sie die E-Mail oder den Brief versendet haben, die Aufgaben angelegt haben usw.

Warten auf Reaktion enthält die Adressen, bei denen die entsprechende Reaktion noch nicht eingetragen wurde.

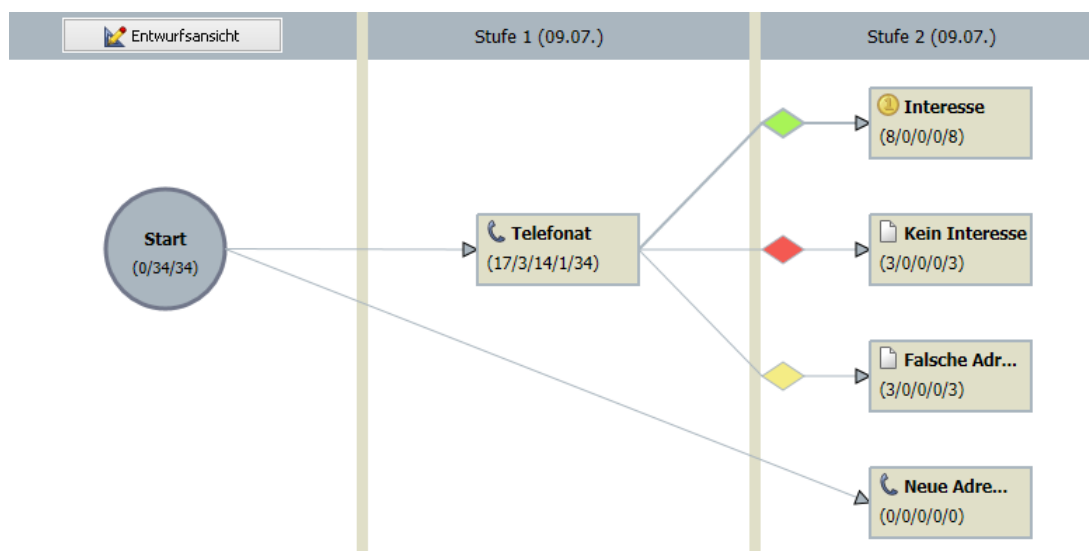
Markieren Sie Adressen und wählen Sie **Reaktion eintragen**.

Folgekampagne starten öffnet das Fenster **Auswahl einer Vorlage** für eine Kampagne. Damit legen Sie für die markierten Adressen eine Folgekampagne an.

Ansonsten enthält die Liste die gleichen Funktionen wie die Liste der Adressen im Register **Planung** für die Zuordnung der Adressen.

4.4 Falsche Adressen und Bounces

Möglicherweise stellen Sie während der Durchführung einer Kampagne fest, dass in der Zielgruppe falsche Adressen enthalten sind.



Eine Strategie für den Umgang mit Rückläufern bzw. Bounces ermöglicht eine kontinuierliche Verbesserung der Qualität Ihrer Adressen. Eine denkbare Vorgehensweise zeigt das Beispiel.

- ✓ Für die Kampagne werden Telefonate in der ersten Stufe geführt.
- ✓ Als Reaktionen werden **Interesse** und **Kein Interesse** erfasst. Eine weitere "Reaktion" kann sein, dass der Angerufene der falsche Ansprechpartner für dieses Thema ist.
- ✓ Der Angerufene gibt außerdem den richtigen Ansprechpartner für dieses Thema an.
- ✓ Vor oder während der Durchführung der Kampagne legen Sie zwei spezielle Aktionen an: **Falsche Adressen** und **Neue Adressen**.
- ✓ Die falsche Adresse wird der "Reaktion" **Falsche Adresse** zugeordnet.

- ✓ Die neue Adresse wird der ursprünglichen Zielgruppe bei Start hinzugefügt, da in dieser Gruppe immer alle Adressen der Kampagne enthalten sein müssen.
- ✓ Die neue Adresse wurde nicht angerufen, hat also die Aktion der ersten Stufe übersprungen. Daher wird die neue Adresse der entsprechenden Aktion der zweiten Stufe zugewiesen.
- ✓ Diese neuen Adressen dieser Stufe lassen sich nun in einer speziellen Aktion einer dritten Stufe gesondert ansprechen.

Wenn Sie statt dieser Vorgehensweise einfach neue Adressen der ursprünglichen Zielgruppe oder einer speziellen Aktion hinzufügen, haben Sie Abweichungen von der Planung einer Kampagne. Zu einem späteren Zeitpunkt lassen sich diese Abweichungen ohne spezielle Dokumentation nicht mehr nachvollziehen.

Mit der beschriebenen Vorgehensweise bleibt mit wenig Aufwand immer nachvollziehbar, wann spezielle Aktionen für welche Adressen aus welchen Gründen durchgeführt wurden.

Bounces bei E-Mails lassen sich ebenfalls mit speziellen Aktionen prüfen und Sie können die Adressen in einer speziellen Aktion qualifizieren.

4.5 Kampagne auswerten

Im Register **Auswertungen** wird die Auswertung für die gesamte Kampagne und jede Stufe jeweils in einem eigenen Register angezeigt. Dabei werden die Kosten insgesamt, pro Aktion, der Umsatz und die Anzahl entsprechender Reaktionen ausgewertet.

Erzeugt von Robert Glaser

Gesamt Stufe 1 Stufe 2

Kostenübersicht		(in EUR)
Budget		500,00
Kosten pro Stufe		
Stufe 1		49,00
Stufe 2		0,00
Gesamtkosten		49,00
Restbudget		451,00

Umsatzübersicht		Geplanter Umsatz (in EUR)
Stufe 1		850,00
Stufe 2		0,00
Gesamt		850,00

5 Marketing pro in Kombination mit anderen Modulen

Beim Einsatz des Moduls Marketing pro sind zusätzliche Funktionen beim Einsatz von anderen Modulen möglich.

Survey

Wenn Sie das Modul Survey und das Modul Marketing pro einsetzen, ist ein Fragebogen als Aktion einer Kampagne möglich.

Dabei können Sie die Fragebogenvorlagen wählen, die für Adressen angelegt wurden. Fragebogenvorlagen für Firmen bzw. Ansprechpartner lassen sich hier nicht wählen.

Bei der Durchführung der Aktion wird zu jeder Adresse ein Fragebogen erzeugt und mit der Adresse verknüpft. Sobald ein Fragebogen den Status **Abgeschlossen** erhält, gilt die Aktion als durchgeführt. Die Adresse wird dann je nach eingetragener Reaktion in die nächste Stufe der Kampagne aufgenommen.

Dabei ist auch eine Aktion mit einer Kombination aus einem Telefonat und einem Fragebogen möglich. Dabei werden für jede Adresse ein Telefonat und ein Fragebogen erzeugt. Telefonat und Fragebogen werden automatisch miteinander verknüpft.

Replikation

Eine Kampagne wird immer nur in einer Domäne bearbeitet. Daher stellen Sie im Register **Allgemein** des Datensatzfensters die Domäne ein bzw. wechseln die Domäne.

Premium Edition

Wenn Sie die Premium Edition einsetzen und der Administrator dies entsprechend eingestellt hat, können Primärverknüpfungen bei Kampagnen eingetragen werden. Primärverknüpfungen von Kampagnen befinden sich auf der gleichen Ebene wie Aufgaben, Termine, Dokumente usw.