



Advanced E-Mail-Marketing Technologies

Application for the EDDM Award 2016

Presentation of XQueue / wdv
Frankfurt, April 2016

Retention

- Increase customer loyalty

**Branding**

- Positively influence company image


**Competence**

- Show subject competence by offering premium content

**Contact**

- Increase number of contact points





Newsletter abonnieren

Newsletter

» [PK in 30 Tagen - exklusiver Service für Versicherte](#)

Wählen Sie Ihre Wunsch-Newsletter aus:

☐ **Alle Newsletters**
 Der AOK-Portalnewsletter enthält monatlich die neuesten Meldungen aus den Bereichen Medizin, Fitness, Ernährung, Liebe, Karriere und Gesundheit in Ihr Postfach. Sie können den Newsletter jederzeit über einen Link wieder abbestellen.
 Möchten Sie künftig besser über Ihre Gesundheit informiert sein, dann melden Sie sich jetzt an.
 Kreuzen Sie hier an, welche Rubriken Sie abonnieren möchten.
☐ Medizin & Forschung
☐ Gesundheitspolitik & Krankenversicherung
☐ Fitness & Wellness
☐ Essen & Trinken
☐ Karriere & Gesundheit
☐ Patientenratgeber
☐ Sozialität & Partnerschaft

☐ **AOK ON**
 Mit den on_news, dem Studierenden-Newsletter der AOK, sind Sie immer "on", wenn es um die neuesten Infos rund um Ihr Studium geht: LernTipp, Veranstaltungen oder Hilfestiche rund um Ihre studentische Versicherung werden als selbst regelmäßig in Ihrem Posteingang.

☐ **Schlemmerpost**
 Teile Rezeptvorschriften gratis mit der Schlemmerpost in AOK. Monatlich erhalten Sie eine Auswahl gesunder Köstlichkeiten zum Nachkochen. Außerdem erfahren Sie Wissenswertes zu Inhaltsstoffen, Zubereitung und Wirkung. Dazu gibt's die heißesten Ernährungstrends frisch auf den Tisch.

☐ **Baby-Newsletter**
 13 Früherkennungsuntersuchungen (U1 bis U11 sowie 21) sichern die gesunde, altersgerechte Entwicklung Ihres Kindes - wissen Sie, was jetzt alles für Ihr Baby oder Kind wichtig ist? Mit dem Baby-Newsletter helfen wir Ihnen, den Überblick zu behalten, und erinnern Sie an wichtige Termine. Dazu gibt's maßgeschneiderte Infos zu Gesundheit, Ernährung und Erziehung Ihres Kindes, immer dann, wenn Sie sie brauchen.

☐ **Schwangerschaftsnewsletter**
 Sie sind schwanger und möchten wissen, was da jetzt in Ihrem Babybauch passiert? Der Schwangerschaftsnewsletter bringt Ihnen Woche für Woche die wichtigsten Entwicklungsschritte Ihres Nachwuchses näher und klärt wichtige Fragen zu Ernährung, Sport, Vorsorgeuntersuchungen und vieles mehr.

☐ **Impf- und Vorsorgenewsletter**
 Ob Reisenimpfungen, Sonnenschutz oder Kindererträge - haben Sie alle notwendigen Gesundheitsinfos für sich und Ihre Familie im Blick. Mit dem Impf- und Vorsorgenewsletter informieren wir Sie regelmäßig über präventive Maßnahmen, die Ihre Gesundheit schützen.

Meine Daten

Anrede

Name

Ich bin in der folgenden Woche schwanger:

Schwangerschaftswoche *

Geburtsdatum *

Geburtsort des Kindes *

[Datenschutzhinweise](#)

Wir benötigen für die Anmeldung zum Newsletter zumindest Ihre E-Mail-Adresse. Dieses Feld ist entsprechend als Pflichtfeld eingetraget (*). Da wir Sie gerne mit Ihrem Namen ansprechen möchten, geben Sie uns bitte Ihren Namen und Ihre Anrede an. Selbstverständlich behandeln wir alle von Ihnen eingegebenen Informationen vertraulich. Eine Weitergabe Ihrer Daten und Informationen an Dritte ist ausgeschlossen. [Hinweise zur Verschlüsselung](#). Bei Abbestellung des Newsletters werden Ihre Daten gelöscht. Sie können den Newsletter über einen Link in der E-Mail abbestellen.

Hinweis

Jeder Newsletter kann nach Erhalt jederzeit abbestellt werden.

[Abmelden](#)

[Anmelden](#)

• AOK.de multi topic portal newsletter

• AOK ON student newsletter

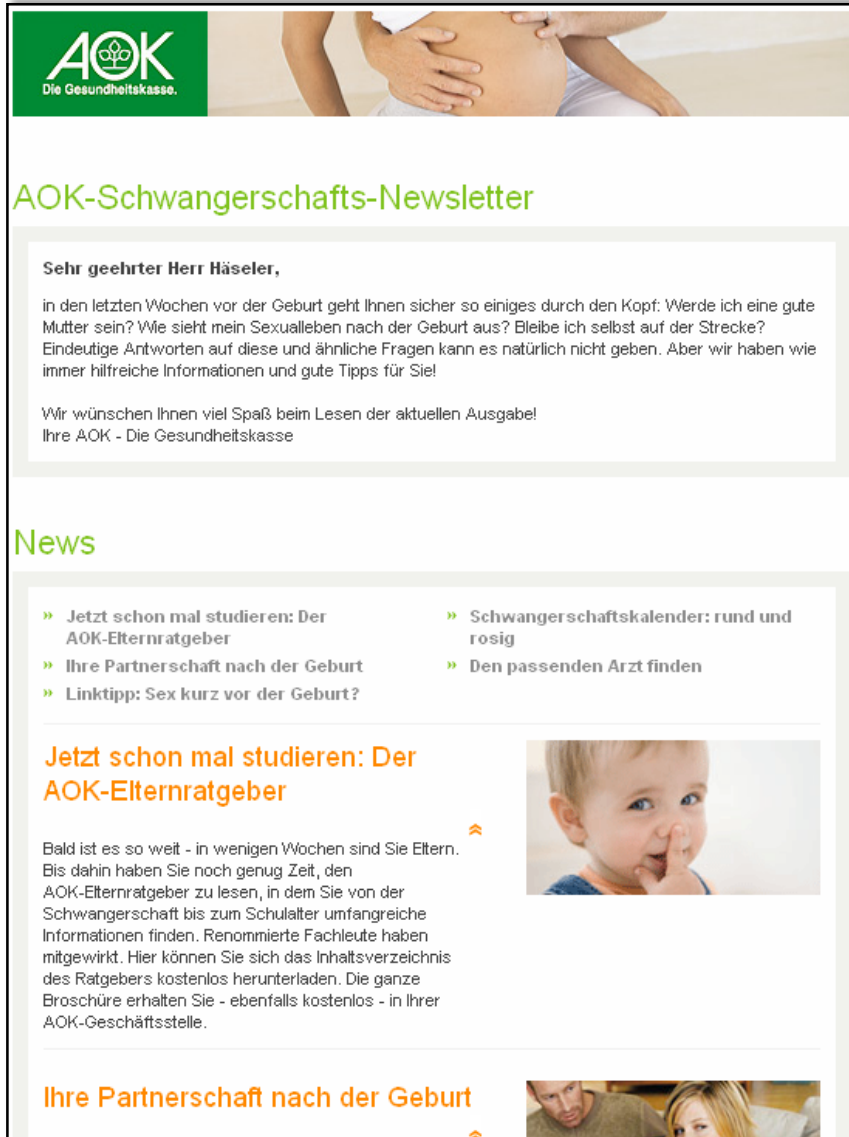
• Schlemmerpost diet newsletter

• Baby care newsletter

• Pregnancy newsletter

• Vaccination and preventive health newsletter

Campaign 1: Pregnancy Newsletter





Solution

- Series of 35 fully automated time triggered emails
- weekly schedule starting in pregnancy week 5 (expected birth date is entered on subscription page)
- Key content: medical background information about the unborn baby, diagnostics, relevant health insurance coverage details, links to additional content, tips, checklist, contacts, ...

Result

- Opening rate: 68%
- Click rate: 40%

Campaign 2: Baby Newsletter

AOK-Baby-Newsletter

Sehr geehrter Herr Häseler,

kaum haben Sie sich daran gewöhnt, dass Ihr Baby jetzt etwas Neues kann, kommt auch schon die nächste Herausforderung: Wahrscheinlich lernt es gerade, (vorwärtst) zu krabbeln - und schon wird es wieder spannend und auch anstrengend für Sie. Aber komisch: Es mag noch so aufreibend sein, ein Baby großzuziehen - mit einem Lächeln von Ihrem Liebling sind alle Strapazen vergessen! Was außerdem interessant für Sie sein kann, lesen Sie hier!

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen der aktuellen Ausgabe!

Ihre AOK - Die Gesundheitskasse


News

- » Give me Five: Die U5 steht an
- » Abschied von der Brust: Abstillen
- » Tatort Kinderzimmer: Unfallgefahren vermeiden

- » Immer für Sie da: Das AOK-Baby-Telefon
- » Die AOK in Ihrer Nähe
- » Link-Tipp: Wie viel soll mein Kind trinken?


Give me Five: Die U5 steht an

In diesen Wochen ist die fünfte Vorsorgeuntersuchung für Ihr Baby dran. Hier wird Ihr Kinderarzt auch die motorische Entwicklung prüfen: Kann es den Kopf richtig halten? Kann es gezielt mit den Händen nach einem Gegenstand greifen? Nutzen Sie die Gelegenheit, ihm auch von Ihren Beobachtungen zu Hause zu berichten und Fragen zu stellen. Was noch alles bei der U5 und den kommenden Untersuchungen geprüft wird, können Sie hier nachlesen.



Abschied von der Brust: Abstillen

Wenn Sie gestillt haben, werden Sie jetzt vielleicht feststellen, dass die alleinige Versorgung mit Muttermilch



Solution

- Series of 15 fully automated time triggered emails over the course of 12 months after birth
- Sendout schedule in irregular intervals depending on time relevance
- Key content: medical background information about the newborn baby, reminder for standard baby health checks (so called U1 to U6), relevant health insurance coverage details, links to additional content, tips, checklist, contacts, ...

Result

- Opening rate: 76%
- Click rate: 39%

Campaign 3: Fitness Newsletter



AOK-Fit in 30 Tagen-Newsletter

Herr Häsel,er,

willkommen beim 'Fit in 30 Tagen-Newsletter'! Lassen Sie sich täglich von uns zu etwas mehr Bewegung und Genuss in Ihrem Alltag verführen. Ganz locker und entspannt geht es heute mit allgemeinen Dehnungsübungen und leichten Kräftigungsübungen los.

Zum Snacken für zwischendurch gönnen Sie sich einen leckeren Veggie-Burger. Im Vergleich zum Hamburger vom Imbiss bietet er mehr Geschmack, mehr Nährstoffe und weniger Fett!

News

» Fitness-Übungen für Tag 1 » Rezept des Tages: Veggi-Burger

Fitness-Übungen für Tag 1

Los geht's mit leichten Dehnungs- und Kräftigungsübungen speziell für Rücken und Bauch. Insgesamt dauert die Trainingseinheit etwa 20 Minuten.

Dehnübungen gehören zum Pflichtprogramm vor jeder Trainingseinheit und dienen in erster Linie der Entwicklung eines Muskelgefühls. Auch nach dem Training sind sie empfehlenswert.

Allgemein gilt für alle Dehnübungen: Steigern Sie die Dehnung langsam und gleichmäßig bis zu einem Bereich, in dem Sie ein deutliches Muskelspannungsgefühl, jedoch keinen Schmerz spüren. Verharren Sie in dieser Position über 3 bis 5 Atemzüge, oder steigern Sie die Intensität jeweils mit der Ausatmung.

1. Dehnung der vorderen Oberschenkelmuskulatur:

Begeben Sie sich in einen stabilen Stand, die Beine hüftbreit auseinander, die Knie leicht angewinkelt. Fassen Sie nun mit der Hand den gleichseitigen Fußrücken und ziehen ihn zum Gesäß. Verstärken Sie die Dehnung, indem Sie das Knie allmählich nach unten und hinten ziehen.

2. Dehnung der hinteren Beinmuskulatur:

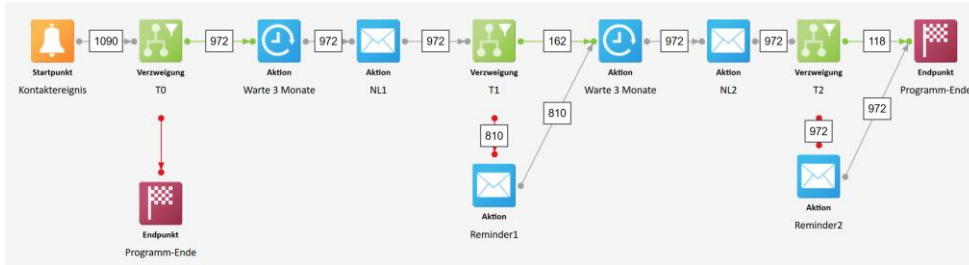
Begeben Sie sich in Rückenlage, und ziehen Sie mit beiden Händen den leicht gebeugten Oberschenkel

Solution

- Series of 30 fully automated time triggered emails
- Daily Sendout
- Key content: fitness exercises that can easily be integrated into a daily routine, recipes for healthy food

Result

- Opening rate: 51%
- Click rate: n.a. (no links included)



Solution

- Series of 4 fully automated time triggered emails
- Scheduled over 6 months
- Reminders are sent based on predefined time intervals and subscriber behavior (health test completion)



Result

- Opening rate: 44% to 60%
- Click rate: 16% to 24%

Success Summary

Key Drivers

Comparison

Future

- **Premium content timely delivered to a highly targeted audience from a trusted sender**

Newsletter	Open Rate	Click Rate	Unsubscribe Rate
Pregnancy	67,80%	39,40%	1,47%
Baby	76,40%	39,40%	0,26%
Fitness	50,10%		0,19%
Preventive health	47,00%	19,30%	1,60%

- Nurturing of email addresses over almost **two years** (if pregnancy + baby newsletter are subscribed)
- B2C **response rates exceptionally high** in comparison not only with market averages but also with all other AOK newsletter offerings:
 - *Portal*
 - *regional (e.g. dafuer-sind-wir-aok.de)*
 - *Student (AOK ON)*
 - *Vaccination / Preventive Health*
 - *Diet (Schlemmerpost)*
 - *Breast Cancer (Brustkrebs)*
 - *Self Help (Selbsthilfe)*
 - *AOK Plus*
 - *Employee*
 - ...
- More similarly innovative email campaigns are planned ...