

# CASE STUDY COSMOS DIREKT

WIE COSMOSDIREKT DURCH EINE ZIELGRUPPENSPEZIFISCHE REAKTIVIERUNGSKAMPAGNE MIT A/B-TESTS UND INTELLIGENTER NUTZUNG EINER SINGLE CUSTOMER VIEW ZUSATZGESCHÄFTE MIT ÜBER ZWEI PROZENT DER ABBRECHER REALISIEREN KONNTE



**12**  
YEARS  
OF MARKETING  
ENGINEERING





CosmosDirekt ist Deutschlands führender Online-Versicherer und gehört zur internationalen Generali Group. Mit einfachen und flexiblen Online-Angeboten und kompetenter persönlicher Beratung rund um die Uhr setzt CosmosDirekt neue Maßstäbe in der Versicherungsbranche. Zum Angebot zählen private Absicherung, Vorsorge und Geldanlage. **Über 1,8 Millionen Kunden vertrauen auf CosmosDirekt, den weltweit größten Direktversicherer in der Sparte Lebensversicherungen.**

## REAKTIVIERUNG VON ABBRÜCHEN IM KFZ-VERSICHERUNGSRECHNER

Mit dem Kfz-Versicherungsrechner auf der CosmosDirekt-Website können Nutzer sich die Versicherungsbeiträge für ihr neues Fahrzeug berechnen lassen. Bricht der Nutzer den Prozess ab, wird er gebeten, den Fortschritt für eine spätere Weiterbearbeitung zu speichern und gleichzeitig ein Opt-In zum E-Mail-Marketing zu geben. Im Rahmen einer komplexen, mit der artegic Realtime Marketing Automation-Technologie ELAINE umgesetzten, Reaktivierungskampagne versucht CosmosDirekt Abbrecher dann zu einem Abschluss der Autoversicherung zu bewegen. Kommt es zu einem Vertragsabschluss, werden automatisch weitere Kampagnenstrecken angestoßen (z.B. Neukundenkampagnen oder Hinweise auf Kfz-Hauptuntersuchungen).

## KUNDENZENTRIERUNG DURCH KONTEXTBEZUG UND TESTING

Um den potenziellen Kunden so präzise wie möglich zu adressieren, passt sich die Ansprache an den jeweiligen Versicherungskontext des Nutzers an, wie etwa daran, ob er Vielfahrer ist oder einen Neuwagen versichern möchte. Zusätzlich wird durch Testing u.a. der beste Zeitpunkt für den Versand der Reminder-E-Mails ermittelt. Dabei zeigt sich, dass die bestmöglichen Reaktivierungsmomente und -inhalte sehr individuell sind.

**Durch kontextuale Segmentierung und Testing konnte CosmosDirekt Öffnungsraten von über 40 Prozent und Klickraten von bis zu 11,8 Prozent erzielen. Die Conversion Rate und damit der Anteil an vorher verlorenen Nutzern, mit denen ein Zusatzgeschäft realisiert werden konnte, betrug mehr als zwei Prozent.**

## STIMMIGE CUSTOMER EXPERIENCE DURCH SINGLE CUSTOMER VIEW


Nutzer, die bereits an einem anderen Touchpoint mit CosmosDirekt im Dialog stehen oder im Abschlussprozess weiter fortgeschritten sind, werden von den Reaktivierungs-E-Mails automatisch ausgenommen. Dazu hat CosmosDirekt eine zentrale Single Customer View etabliert, um eine konsistente und angenehme Customer Experience sicherzustellen.

# COSMOSDIREKT: KAMPAGNENABLAUF VERTRAGSABSCHLUSS

Der Ablauf der Kampagne zur Steigerung der Vertragsabschlüsse im Rahmen des Kfz-Versicherungsrechners umfasst mehrere Schritte:

1. Bricht der Nutzer den Kfz-Rechner-Prozess auf der CosmosDirekt-Website ab, erscheint ein kompaktes Formular. Er wird gebeten, seinen Fortschritt zu speichern und nach einem Opt-In für die Reaktivierungsmail gefragt.
2. Bestätigt der Nutzer das Formular, startet ein automatisierter Kampagnenablauf. Anhand von verschiedenen Kriterien (z.B. Neuwagen oder Vielfahrer) wird der passende Versicherungskontext ermittelt.
3. Jeweils mit einigen Tagen Abstand (die optimale Wartezeit wird per Tests ermittelt) erhält der potenzielle Neukunde E-Mails mit passender, kontextbezogener Ansprache. Über einen Link kann er im Kfz-Rechner weitermachen, wo er aufgehört hat.
4. Hat der Nutzer bereits online oder offline ein Angebot angefordert oder einen Vertrag abgeschlossen, werden keine weiteren Reminder zum Kfz-Rechner versandt.

Vielen Dank für Ihre individuelle Berechnung! ×

 **Berechnung nicht gespeichert**

Damit Ihre Eingaben nicht verloren gehen, senden wir Ihnen gerne eine E-Mail, über die Sie das Ergebnis Ihrer Berechnung direkt wieder aufrufen können.

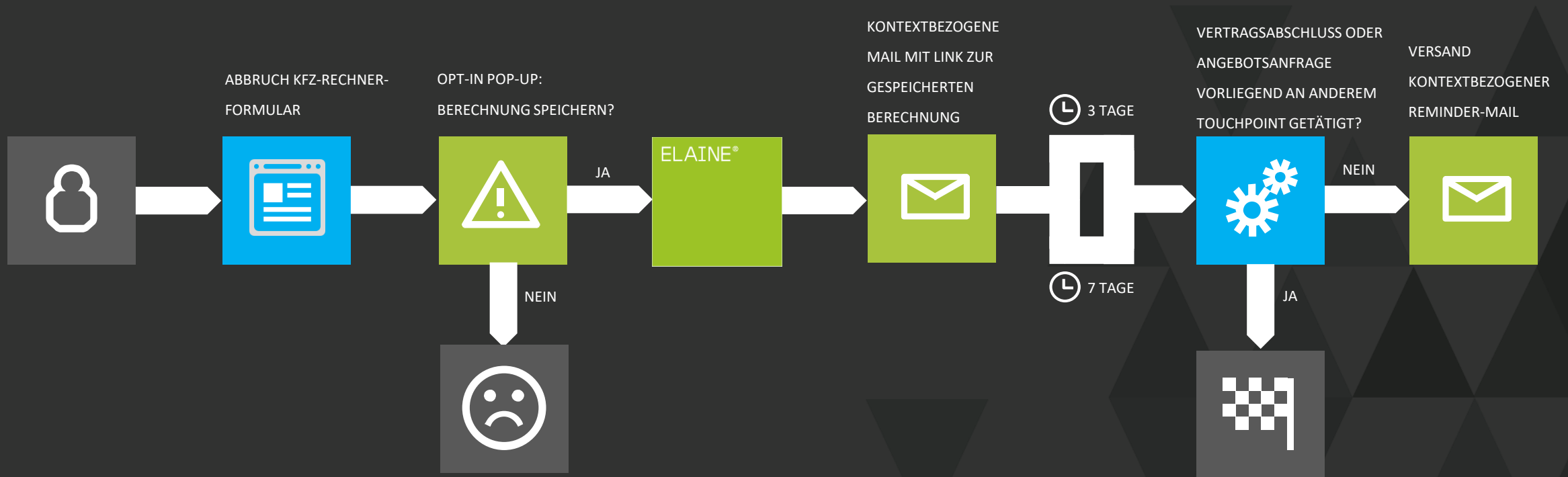
[Wozu verwenden wir Ihre E-Mail-Adresse?](#)

**> Berechnung speichern**

☐ Fenster nicht mehr anzeigen

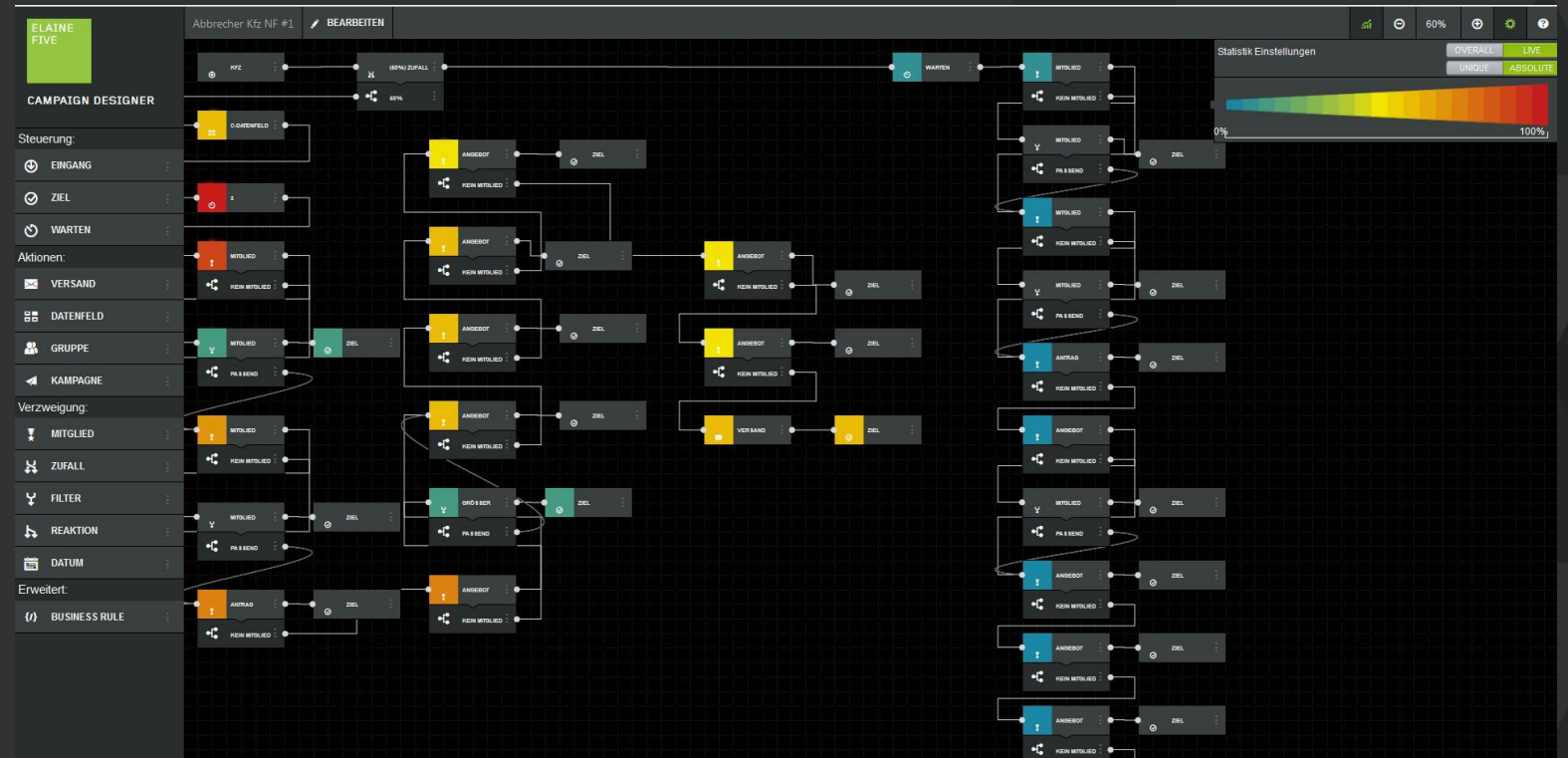
erlorn geht, können Sie dieses auf die Merkliste legen. Von dort können Sie Angebote jederzeit wieder direkt abschließen.

# COSMOSDIREKT: KAMPAGNENABLAUF



# COSMOSDIREKT: PROZESS IM ELAINE CAMPAIGN DESIGNER

Mit dem ELAINE Campaign Designer kann CosmosDirekt alle Schritte der Kampagne einfach per Drag & Drop steuern



# COSMOSDIREKT: BEISPIELMAILINGS MIT KONTEXTABHÄNGIGER VORTEILSKOMMUNIKATION

Hier gelangen Sie zur [Onlineansicht](#).  
Diese E-Mail wurde verschlüsselt übertragen.

**CosmosDirekt.**

Liebe Leserin, lieber Leser,

wir freuen uns über Ihr Interesse an der Kfz-Versicherung von CosmosDirekt. Um an der Stelle weitermachen zu können, an der Sie aufgehört haben, können Sie [hier](#) Ihre Berechnung wieder aufrufen.

Falls Sie Fragen haben, können Sie sich jederzeit per [Nachricht](#) oder Telefon unter 0681 - 9 66 68 00 an unsere Experten wenden.

Bis bald  
Ihre CosmosDirekt - Der beliebteste Kfz-Versicherer<sup>1</sup>

[Zur Berechnung](#)

**IHRE VORTEILE BEI COSMOSDIREKT**

- ✓ Neupreis-Erschädigung bzw. Kaufpreis-Erstattung bei Gebrauchtwagen<sup>2</sup>
- ✓ Top-Bewertungen von unseren Kfz-Kunden für die Kfz-Versicherung
- ✓ Schadenabwicklung in 7 Tagen garantiert, sonst 50 € extra<sup>3</sup>

[Zur Berechnung](#)

**Unsere Spartipps zur Kfz-Versicherung:**

- **Fahrleistung:** Weniger km im Jahr bedeuten einen niedrigeren Beitrag
- **Selbstbeteiligung:** Je höher, desto günstiger wird Ihr Beitrag
- **Rabattmöglichkeiten:** Bis zu 15 % Nachlass, wenn Sie bereits Kunde sind oder noch ein weiteres Produkt abschließen<sup>4</sup>

 **UNSERE SPARTIPPS**

<sup>1</sup> DISQ 06/2017.  
<sup>2</sup> Neupreiserstattung bei Neuwagen für 12 Monate (bzw. für 24 Monaten im Comfort-Schutz). Voraussetzung: Zeitraum zwischen Entlassung des Pkw und dem Vertragsbeginn bei CosmosDirekt beträgt bis zu 1 Monat – z. B. bei Vorfrühwagen üblich. Kaufpreisentstaltung bei Gebrauchtwagen: Für Gebrauchtwagen wird im Schadenfall der Kaufpreis anstatt des Wiederbeschaffungswerts erstattet, sofern der Schaden innerhalb von 24 Monaten (Comfort-Schutz) bzw. 12 Monaten (Basis-Schutz) nach erstmaliger Zulassung auf Sie eintritt.  
<sup>3</sup> Innerhalb von 7 Tagen zahlen wir Ihren ersatzpflichtigen Kasko-Schaden. Sollte es länger dauern, erhalten Sie 50 € zusätzlich. Die Zeit läuft, sobald uns alle für die Bearbeitung notwendigen Informationen vorliegen.  
<sup>4</sup> Sie erhalten 5 % Kundenbonus, wenn für Sie oder eine weitere in Ihrem Haushalt lebende Person eine Lebensversicherung (außer Flexibles Vorsorgekonto und Vorsorgekonto Invest), Unfall-, Haftpflicht-, Hausrat- oder Wohngebäudeversicherung bei CosmosDirekt besteht. Sie erhalten zudem bis zu 10 % Rabatt, wenn Sie Eigentümer eines selbstgenutzten Ein-Familienhauses, Zwei-Familienhauses oder einer Eigentumswohnung sind und das Wohneigentum bei CosmosDirekt versichert ist.

Fragen an uns? Wir sind rund um die Uhr für Sie da. Wie, wo und wann Sie wollen.

@ [service@cosmosdirekt.de](#)  [meinsCosmosDirekt](#) ☎ 0681-9 66 6800

Kontakt Impressum © CosmosDirekt 2018

Wenn Sie künftig den Newsletter nicht mehr an christina.hager123@gmail.com erhalten möchten, können Sie sich [hier](#) abmelden.

Hier gelangen Sie zur [Onlineansicht](#).  
Diese E-Mail wurde verschlüsselt übertragen.

**CosmosDirekt.**

Liebe Leserin, lieber Leser,



wir freuen uns über Ihr Interesse an der Kfz-Versicherung von CosmosDirekt. Um an der Stelle weitermachen zu können, an der Sie aufgehört haben, können Sie [hier](#) Ihre Berechnung wieder aufrufen.

Falls Sie Fragen haben, können Sie sich jederzeit per [Nachricht](#) oder Telefon unter 0681 - 9 66 68 00 an unsere Experten wenden.

Bis bald  
Ihre CosmosDirekt - Der beliebteste Kfz-Versicherer<sup>1</sup>

[Zur Berechnung](#)

**IHRE VORTEILE BEI COSMOSDIREKT**


 

- ✓ Top-Bewertungen von unseren Kfz-Kunden für die Autoversicherung
- ✓ Schadenabwicklung in 7 Tagen garantiert, sonst 50 € extra<sup>2</sup>
- ✓ Freie Werkstattwahl im Basis- und Comfort-Schutz

[Zur Berechnung](#)


**Unsere Spartipps zur Kfz-Versicherung:**

- **Fahrleistung:** Weniger km im Jahr bedeuten einen niedrigeren Beitrag
- **Selbstbeteiligung:** Je höher, desto günstiger wird Ihr Beitrag
- **Rabattmöglichkeiten:** Bis zu 15 % Nachlass, wenn Sie bereits Kunde sind oder noch ein weiteres Produkt abschließen<sup>4</sup>



 **UNSERE SPARTIPPS**

<sup>1</sup> DISQ 06/2017.  
<sup>2</sup> Innerhalb von 7 Tagen zahlen wir Ihren ersatzpflichtigen Kasko-Schaden. Sollte es länger dauern, erhalten Sie 50 € zusätzlich. Die Zeit läuft, sobald uns alle für die Bearbeitung notwendigen Informationen vorliegen.  
<sup>3</sup> Sie erhalten 5 % Kundenbonus, wenn für Sie oder eine weitere in Ihrem Haushalt lebende Person eine Lebensversicherung (außer Flexibles Vorsorgekonto und Vorsorgekonto Invest), Unfall-, Haftpflicht-, Hausrat- oder Wohngebäudeversicherung bei CosmosDirekt besteht. Sie erhalten zudem bis zu 10 % Rabatt, wenn Sie Eigentümer eines selbstgenutzten Ein-Familienhauses, Zwei-Familienhauses oder einer Eigentumswohnung sind und das Wohneigentum bei CosmosDirekt versichert ist.

Fragen an uns? Wir sind rund um die Uhr für Sie da. Wie, wo und wann Sie wollen.

@ [service@cosmosdirekt.de](#)  [meinsCosmosDirekt](#) ☎ 0681-9 66 6800

Kontakt Impressum © CosmosDirekt 2018

Wenn Sie künftig den Newsletter nicht mehr an christina.hager123@gmail.com erhalten möchten, können Sie sich [hier](#) abmelden.

Hier gelangen Sie zur [Onlineansicht](#).  
Diese E-Mail wurde verschlüsselt übertragen.

**CosmosDirekt.**

Liebe Leserin, lieber Leser,

vor kurzem haben Sie sich Ihren Beitrag für eine Autoversicherung bei CosmosDirekt berechnet. [Hier können Sie diese Berechnung erneut aufrufen](#) und dort weitermachen, wo Sie aufgehört haben.

Beim beliebtesten Kfz-Versicherer<sup>2</sup> erhalten Sie nicht nur einen erweiterten Wildschaden-Schutz, sondern haben zudem unter anderem folgende Vorteile:

- **Top-Bewertungen** von unseren Kfz-Kunden
- **Zufriedenheitsgarantie:** Schadenabwicklung in 7 Tagen garantiert, sonst 50 € extra<sup>3</sup>
- **Freie Werkstattwahl** im Basis- und Comfort-Schutz


[Schließen Sie Ihre Berechnung jetzt ab](#) und überzeugen Sie sich selbst!

Bis bald  
Ihre CosmosDirekt - Der beliebteste Kfz-Versicherer<sup>2</sup>

[Zur Berechnung](#)


**Unsere Spartipps zur Kfz-Versicherung:**

- **Fahrleistung:** Weniger km im Jahr bedeuten einen niedrigeren Beitrag
- **Selbstbeteiligung:** Je höher, desto günstiger wird Ihr Beitrag
- **Rabattmöglichkeiten:** Bis zu 15 % Nachlass, wenn Sie bereits Kunde sind oder noch ein weiteres Produkt abschließen<sup>4</sup>





 **UNSERE SPARTIPPS**

<sup>1</sup> Sie erhalten 5 % Kundenbonus, wenn für Sie oder eine weitere in Ihrem Haushalt lebende Person eine Lebensversicherung (außer Flexibles Vorsorgekonto und Vorsorgekonto Invest), Unfall-, Haftpflicht-, Hausrat- oder Wohngebäudeversicherung bei CosmosDirekt besteht. Sie erhalten zudem bis zu 10 % Rabatt, wenn Sie Eigentümer eines selbstgenutzten Ein-Familienhauses, Zwei-Familienhauses oder einer Eigentumswohnung sind und das Wohneigentum bei CosmosDirekt versichert ist.  
<sup>2</sup> DISQ 06/2017.  
<sup>3</sup> Innerhalb von 7 Tagen zahlen wir Ihren ersatzpflichtigen Kasko-Schaden. Sollte es länger dauern, erhalten Sie 50 € zusätzlich. Die Zeit läuft, sobald uns alle für die Bearbeitung notwendigen Informationen vorliegen.

Fragen an uns? Wir sind rund um die Uhr für Sie da. Wie, wo und wann Sie wollen.

@ [service@cosmosdirekt.de](#)  [meinsCosmosDirekt](#) ☎ 0681-9 66 6800

Kontakt Impressum © CosmosDirekt 2018

Wenn Sie künftig den Newsletter nicht mehr an christina.hager123@gmail.com erhalten möchten, können Sie sich [hier](#) abmelden.

Hier gelangen Sie zur [Onlineansicht](#).  
Diese E-Mail wurde verschlüsselt übertragen.

**CosmosDirekt.**

Liebe Leserin, lieber Leser,

vor kurzem haben Sie sich Ihren Beitrag für eine Autoversicherung bei CosmosDirekt berechnet. [Hier können Sie diese Berechnung erneut aufrufen](#) und dort weitermachen, wo Sie aufgehört haben.

Beim beliebtesten Kfz-Versicherer<sup>2</sup> sparen Sie nicht nur bis zu 40 % im Wettbewerbsvergleich<sup>3</sup>, sondern haben zudem unter anderem folgende Vorteile:

- **Neupreis-Erschädigung** bei Neuwagen bzw. Kaufpreis-Erstattung bei Gebrauchtwagen<sup>4</sup>
- **Top-Bewertungen** von unseren Kfz-Kunden
- **Zufriedenheitsgarantie:** Schadenabwicklung in 7 Tagen garantiert, sonst 50 € extra<sup>5</sup>


[Schließen Sie Ihre Berechnung jetzt ab](#) und überzeugen Sie sich selbst!

Bis bald  
Ihre CosmosDirekt - Der beliebteste Kfz-Versicherer<sup>2</sup>

[Zur Berechnung](#)


**Unsere Spartipps zur Kfz-Versicherung:**

- **Fahrleistung:** Weniger km im Jahr bedeuten einen niedrigeren Beitrag
- **Selbstbeteiligung:** Je höher, desto günstiger wird Ihr Beitrag
- **Rabattmöglichkeiten:** Bis zu 15 % Nachlass, wenn Sie bereits Kunde sind oder noch ein weiteres Produkt abschließen<sup>4</sup>





 **UNSERE SPARTIPPS**

<sup>1</sup> Sie erhalten 5 % Kundenbonus, wenn für Sie oder eine weitere in Ihrem Haushalt lebende Person eine Lebensversicherung (außer Flexibles Vorsorgekonto und Vorsorgekonto Invest), Unfall-, Haftpflicht-, Hausrat- oder Wohngebäudeversicherung bei CosmosDirekt besteht. Sie erhalten zudem bis zu 10 % Rabatt, wenn Sie Eigentümer eines selbstgenutzten Ein-Familienhauses, Zwei-Familienhauses oder einer Eigentumswohnung sind und das Wohneigentum bei CosmosDirekt versichert ist.  
<sup>2</sup> DISQ 06/2017.  
<sup>3</sup> Mögliche Beitragsersparnis im Wettbewerbsvergleich von CosmosDirekt mit ausgewählten Anbietern in [folgenden Beispiel](#).  
<sup>4</sup> Neupreiserstattung bei Neuwagen für 12 Monate (bzw. für 24 Monaten im Comfort-Schutz). Voraussetzung: Zeitraum zwischen Entlassung des Pkw und dem Vertragsbeginn bei CosmosDirekt beträgt bis zu 1 Monat – z. B. bei Vorfrühwagen üblich. Kaufpreisentstaltung bei Gebrauchtwagen: Für Gebrauchtwagen wird im Schadenfall der Kaufpreis anstatt des Wiederbeschaffungswerts erstattet, sofern der Schaden innerhalb von 24 Monaten (Comfort-Schutz) bzw. 12 Monaten (Basis-Schutz) nach erstmaliger Zulassung auf Sie eintritt.  
<sup>5</sup> Innerhalb von 7 Tagen zahlen wir Ihren ersatzpflichtigen Kasko-Schaden. Sollte es länger dauern, erhalten Sie 50 € zusätzlich. Die Zeit läuft, sobald uns alle für die Bearbeitung notwendigen Informationen vorliegen.

Fragen an uns? Wir sind rund um die Uhr für Sie da. Wie, wo und wann Sie wollen.

@ [service@cosmosdirekt.de](#)  [meinsCosmosDirekt](#) ☎ 0681-9 66 6800

Kontakt Impressum © CosmosDirekt 2018

Wenn Sie künftig den Newsletter nicht mehr an christina.hager123@gmail.com erhalten möchten, können Sie sich [hier](#) abmelden.

# COSMOSDIREKT: SINGLE CUSTOMER VIEW

CosmosDirekt hat eine Single Customer View über alle relevanten Touchpoints etabliert. Im Rahmen der Kampagne konnten durch unterschiedliche Prüfungen 37,2 Prozent der Kfz-Rechner-Abbrecher herausgefiltert werden, da sie nach Abbruch bereits an anderen Touchpoints Kontakt aufgenommen hatten.

**Der Nutzer erhält so eine konsistente Customer Experience ohne überflüssige oder gar verwirrende Kommunikation.**

CosmosDirekt kann den Nutzer dort abholen, wo die Abschlusswahrscheinlichkeit für einen Vertrag am höchsten ist und ihn dort unterstützen, wo es notwendig ist. Durch konsistentes und automatisiertes Nachfassen per Mail entlastet CosmosDirekt darüber hinaus auch den eigenen Kundenservice, da es weniger Rückfragen durch den Nutzer gibt.



# COSMOSDIREKT: FACTS

1,8 Mio. Kunden

vertrauen CosmosDirekt

D

Effiziente Prozesse

durch Automatisierung mit dem  
ELAINE Campaign Designer

P

Konsistente

Customer Experience an allen Touchpoints

Kontextuale

Individualisierung der Ansprache

C

Über 2%

Conversion Rate für ein optionales Zusatzgeschäft

Über 40%

Öffnungsraten, bis zu 11,8% Klickraten

A



# UND DAS SAGT DER KUNDE...



„Unsere Kunden verlangen zunehmend nach einer direkten und individuellen Ansprache in der digitalen Kommunikation. Mit artegic haben wir den richtigen Partner gefunden, um unsere Kundendaten noch besser zu nutzen sowie unser digitales Dialogmarketing noch kundenzentrierter und effizienter zu gestalten.“

**MELANIE MORSCH, DIGITAL CUSTOMER EXPERIENCE MANAGER, COSMOSDIREKT**



„Die Reaktivierungskampagne zum Kfz-Rechner ist für uns ein gelungenes Beispiel für die intelligente Verknüpfung von Marketing Automation, Kontextsensitivität, Testing und einer Single Customer View zur Schaffung einer konsistenten und hochwertigen Customer Experience.“

**MARKUS FILLGRAFF, DIGITAL CUSTOMER EXPERIENCE MANAGER, COSMOSDIREKT**

# COSMOSDIREKT SETZT IM DIGITALEN DIALOG AUF ARTEGIC

CosmosDirekt, größter Direktversicherer sowie größter Risiko-Lebensversicherer in Deutschland, setzt im digitalen Dialogmarketing seit 2016 auf Lösungen der artegic AG.

Wesentliche Schwerpunkte im digitalen Dialogmarketing von CosmosDirekt sind das Cross-Selling unterschiedlicher Versicherungsprodukte sowie eine direkte und individuelle Ansprache des einzelnen Kunden, sowohl in der Kundengewinnung wie auch in der Bestandskundenkommunikation. Die im Versicherungsbereich richtungsweisende Kundenzentrierung von CosmosDirekt basiert u.a. auf einer konsequenten Digitalisierung. Diese ermöglicht es dem Direktversicherer, kundenorientierte und hochpersonalisierte Maßnahmen umzusetzen. artegic unterstützt CosmosDirekt dabei, die für diesen Grad digitalen Dialogmarketings nötigen Daten nutzbar zu machen und in kundenindividuelle Maßnahmen zu überführen.

Die vielfach prämierte digitale Marketing Suite ELAINE von artegic übernimmt dabei die wesentlichen Aufgaben bei Durchführung, Individualisierung und punktgenauer Auslieferung der digitalen Dialogmarketingkampagnen. Dazu werden via ELAINE jeden Monat mehrere Millionen E-Mails gesteuert und künftig mit Cross Channel-Kommunikation via Mobile Push Messages ergänzt.

CosmosDirekt kommuniziert mit Kunden an einer Vielzahl von Touchpoints entlang einer komplexen Customer Journey. Mit der ELAINE Realtime CRM- und Marketing Automation-Technologie wird die Komplexität der Touchpoint-Ansprachen reduziert und Aufwände gesenkt. Durch die nahtlose Integration von ELAINE mit der zentralen Kampagnenplanung in SAS können Kampagnen übergreifend gesteuert und über die Content- und Automatisierungsprozesse der ELAINE Technologie noch effizienter abgewickelt werden.

#### TEAM

# 65

Mitarbeiter in Bonn und München

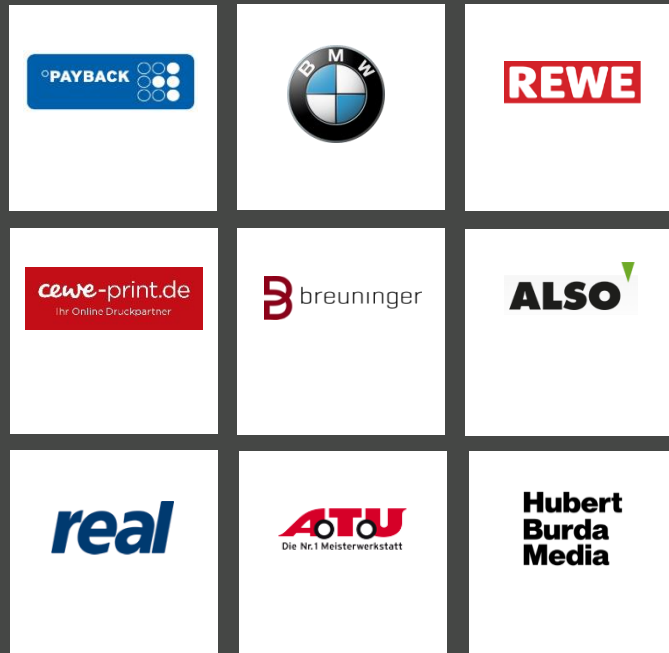
#### SUPPLYING THE BEST

# 1/3

aller DAX Unternehmen setzen auf Lösungen von artegic

#### WIR SIND MARKETING ENGINEERS.

- Wir befähigen ambitionierte Marketing Teams, jeden Tag **bessere Ergebnisse** zu erreichen.
- **12 Jahre Erfahrung im Marketing Engineering:** Beratung, Technologie, IT-Integration und -Betrieb für Automatisierung.
- Für **signifikant bessere Ergebnisse, nachhaltige Kundenbeziehungen und effizienteren Mitteleinsatz.**



# 12

YEARS  
OF MARKETING  
ENGINEERING

#### MESSAGES

# 2,7 Mrd.

E-Mails, Mobile- und Social Media Messages weltweit monatlich über artegic Technologie. Damit werden u.a. über **82%** der deutschen Internet-Nutzer erreicht.



# ELAINE® REALTIME CRM AUTOMATION

TOTAL COST OF OWNERSHIP

**76%**

niedrigere Total Cost of Ownership im Vergleich zu den Big 5 Lösungen.

BEST EUROPEAN SOLUTION

**#1**

ELAINE ist die Beste europäische Marketing Suite für kunden-zentriertes Marketing.

(iBusiness 2016)

ELAINE®

CUSTOMER

**412%**

höherer ROI durch intelligente Marketing Automation.

„ELAINE verbindet eine überzeugende Usability mit innovativen, ausgereiften Funktionen und der für unseren Einsatzzweck nötigen Performance.“

(Andreas Hinrichs, Web.de)



TIME TO MARKET

**62%**

schnellere Success Time-to-Market als der Branchendurchschnitt.



# ELAINE IST REALTIME MARKETING & CRM AUTOMATION

ELAINE® ist die vielfach prämierte nächste Generation digitaler Marketing Suites für beeindruckendes digitales Cross-Channel Dialogmarketing in Echtzeit! ELAINE® hilft Ihnen, Ihre Kunden zu verstehen, die Chancen im Customer Lifecycle zu nutzen und im richtigen Moment die richtige Kommunikation zu starten. Erreichen Sie mehr Ergebnis mit weniger operativem Aufwand!

## ZUKUNFTSFÄHIG MIT NEXT GENERATION DIGITAL DIALOG

Skalierbar, kundenzentriert, Cross-Channel und Realtime: ELAINE® ist Ihre Basis für Best-in-Class Dialogmarketing und anspruchsvolle Marketing Anwendungen.

## INTEGRATIONSFÄHIG FÜR SCHNELLE TIME TO MARKET

Nahtlose und flexible Integration in Ihre bestehenden Systemlandschaften und Workflows. Für einen deutlich schnelleren Time to Market auch ohne aufwendige IT- und Prozessanpassungen.

## PRAXISORIENTIERT UND BEWÄHRT BEI DEN BESTEN

Weltweit im Einsatz bei erfolgreichen Marketer: ELAINE® verbindet ausgereifte Fähigkeiten mit intuitiver Bedienung, um auch komplexe Marketinganwendungen schnell und effizient zu organisieren.

# ELAINE® REALTIME CRM AUTOMATION: FEATURES

ELAINE



## MARKETING ENGINEERING

ELAINE ist Ihre Plattform für erfolgreiches Marketing Engineering im digitalen Dialog! Sicheres Erschließen von Kundendaten, gezieltere Kommunikation, effiziente Prozesse und übergreifende Insights



## CROSS CHANNEL DIGITAL DIALOG

Realisieren Sie eine konsistente Customer Experience im digitalen Dialogmarketing mit E-Mail, SMS, Mobile Messenger, App Push und Social Media



## 360° KUNDENZENTRIERT

Kommunizieren Sie auf Best-in-Class Niveau: hochindividualisiert an jedem Touchpoint im Lifecycle des einzelnen Kunden



## REALTIME

Reagieren Sie in Echtzeit auf Kunden Trigger, zum richtigen Zeitpunkt, im richtigen Kontext, im richtigen Kanal, mit den richtigen Inhalten



## EINFACHSTE BEDIENUNG

Modellieren Sie auch komplexe Marketing Automation einfach per Drag&Drop mit dem genialen ELAINE Campaign Designer



## CONTEXTUAL

Berücksichtigen Sie den Kontext im Moment der Nutzung mit dynamischer Echtzeitanpassung von Inhalten an Endgerät, Geo-Location, Wetter, Lagerbestände und weitere Kontexte



## DATENSCHUTZ- KONFORMES TRACKING

Nutzen Sie die Möglichkeiten modernen, trackingbasierten Marketings bei gleichzeitiger GDPR Datenschutz Compliance: mit dem mehrfach preisgekrönten Permission Management von ELAINE



## LOCATION-BASED MARKETING

Integrieren Sie Proximity/Geo-Location Anwendungen wie ZIDNY® mit endgerätspezifischer Kommunikation, Apps und Push-Messages in Realtime



## EIGENE APPS & PLUG-INS

Schaffen Sie maximale Prozesseffizienz durch Workflow Apps und neue Anwendungen mit Ihren eigenen Plug-Ins



## INTEGRATIONS- FÄHIG & FLEXIBEL

Integrieren Sie ELAINE flexibel und nahtlos mit Ihrer bestehenden CRM, ERP, PIM, Tracking und Data Warehouse Infrastruktur

# ELAINE® REALTIME CRM AUTOMATION

The screenshot displays the ELAINE REALTIME CRM AUTOMATION interface. On the left is a sidebar with navigation options: Steuerung, Eingang, Ziel, Warten, Aktionen, Versand, Datenfeld, Gruppe, Kampagne, Verzweigung, Mitglied, Zufall, Filter, Reaktion, Datum, Erweitert, and Business Rule. The main area shows a workflow diagram for 'Kundenklassifizierung' with steps like 'ÜBERGANG aus Neukunde...', 'UMSATZST... überschritten', 'PASSEND', 'BIS\_15\_TAGE nach letzter Q...', 'DANACH', 'CTA Mail verschick...', 'CTA Mail erhalten', 'EMPfang', and 'TREUEGUT... verschicken'. A 'Statistik Einstellungen' panel on the right shows a color-coded progress bar from 0% to 100%. Below the workflow is a table with columns: Name, Kennung, Versendet am, Versendet, Empfangen, Öffnungen, Klicks, Conversions, and Abmeldungen. The table lists two campaigns: 'ELLE News' and 'KISS A FROG'. Below the table is a dashboard with various metrics: Zustellrate (99,4%), Öffnerrate (24,6%), Klickerrate (18,3%), Konvertierrate (0,4%), Empfehlungsrate (4,1%), and Abmelderrate (0,0%).

**Statistik Einstellungen**

Overall: ☒ Live  
Absolute: ☒ Unique

0% 100%

**Workflow Diagram:**

- ÜBERGANG aus Neukunde... → UMSATZST... überschritten
- UMSATZST... überschritten → PASSEND
- PASSEND → BIS\_15\_TAGE nach letzter Q...
- BIS\_15\_TAGE nach letzter Q... → DANACH
- DANACH → CTA Mail verschick...
- CTA Mail verschick... → CTA Mail erhalten
- CTA Mail erhalten → EMPfang
- EMPfang → TREUEGUT... verschicken

**Table:**

Name	Kennung	Versendet am	Versendet	Empfangen	Öffnungen	Klicks	Conversions	Abmeldungen
ELLE News	Conversion	2017-09-06 17:10:39	5523	5523 (99,44%)	2006 (36,53%)	1326 (24,14%)	21 (0,38%)	0
KISS A FROG	Conversions Steps	2017-09-06 16:06:40	3686	3686 (99,70%)	1568 (42,67%)	937 (25,50%)	22 (0,60%)	0

**Dashboard Metrics:**

- Zustellrate: 99,4%  
5.492 Empfänger  
5.523 Versendet  
31 Bounces (0,6%)
- Öffnerrate: 24,6%  
1.351 Öffner (unique)  
2.006 Öffnungen (absolut)  
1,5 Öffnungen pro Öffner
- Klickerrate: 18,3%  
1.006 Klicker (unique)  
1.326 Klicks (absolut)  
1,3 Klicks pro Klicker
- Konvertierrate: 0,4%  
18 Konvertierer (unique)  
21 Conversions (absolut)  
0,9 Öffnungen zu Conversion Rate
- Empfehlungsrate: 4,1%  
225 Empfehlungen  
0 Shares  
225 Weiterleitungen (Outlook)  
0 Tell-a-Friends
- Abmelderrate: 0,0%

ClickToOpen Rate: 70,7%  
Vergleich zum Durchschnitt: -15,0%  
99,4% Empfänger  
40,4% Öffnungen

**artegic AG Bonn (Headquarters)**

Zanderstraße 7

53177 Bonn

Tel.: +49 (0)228 22 77 97-0

**artegic AG Office München**

Leopoldstraße 244

80807 München

Tel: 089 208039-101



12

YEARS  
OF MARKETING  
ENGINEERING

25.000  
Marketer

folgen den Trend & Best-  
Practise Updates von artegic.  
Werden Sie einer davon...

[www.artegic.de/newsletter](http://www.artegic.de/newsletter)