

# Leadmanagement und E-Mail Marketing by Kommdirekt

Referenzprojekt CREATON

E-Mail-Award



**CREATON** 

- Marktführer für Steildachlösungen

**Kommdirekt**

- Führende Digitalmarketing-agentur in Süddeutschland

# WAS MACHT CREATON?

- Marktführer in der Branche für Steildachlösungen
- Systemanbieter für hochwertige Steildachlösungen
- Hersteller von Dachziegeln und Dachsteinen
- 8 Standorte
- 850 Mitarbeiter

# 01. HERAUSFORDERUNGEN



# NEUE POTENTIALE



## Phase 1: Lead-Generierung

Aktivitäten und Maßnahmen zur Generierung von Interessenten bzw. potenziellen Kunden.



## Phase 2: Lead-Qualifizierung (inkl. Lead-Bewertung)

Maßnahmen und Kampagnen, die einem Interessenten die richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt anbieten, um ihn bis zur Kaufentscheidung zu entwickeln.



## Phase 3: Lead-Übergabe

Übergabe von qualifizierten Leads des Marketings an den Vertrieb.

# STRATEGIE

## PULL-STRATEGIE

... mehr Leads generiert durch die Verwendung von digitalen Tools und Plattformen.

## EFFIZIENZ

... ein effizienteres Management von Leads und Projekten ermöglicht.

## QUALIFIZIERUNG

... qualifiziertere Leads an den Vertrieb übergeben.

## TRANSPARENZ

... eine größere Transparenz von Leads und Verkäufen geschaffen.

## EINFLUSS

... eine größere Einflussnahme von CREATON geschaffen.

## LOYALITÄT

... eine größere Loyalität unserer Geschäftspartner erzeugt.

# LEAD TRIGGER

Privater Bauherr	Landwirt	Verarbeiter	Händler	Architekt/Planer	Professioneller Bauherr
Musterbestellung	Musterbestellung	Musterbestellung	Musterbestellung	Musterbestellung	Musterbestellung
Website/ Download	Website/ Download	Website/ Download	Broschüre, Prospekt, Preiskatalog	Website/ Download	ibau/Objekt- management
SEA	SEA	Service-Assistent	Preiskatalog (Web)	Visualisierungstool	Newsletter/ E-Mailing
Social Media	Social Media	Newsletter/ E-Mailing	Newsletter/ E-Mailing	SEA	Kontaktformular
Display Ad	Display Ad	Messe/Event	Offline-Marketing- maßnahme	Social Media	Offline-Marketing- maßnahme

Legende: blau = hohes Potenzial, hellblau = mittleres Potenzial, grau = geringes Potenzial.



# BEWERTUNGSMODELL

Lead Scoring ist eine Methode zur Bewertung von Interessenten und Leads. Wir betrachten und bewerten einen Interessenten anhand von drei Ebenen:

## Persönliches Profil

um den Entscheider zu finden und für eine individuelle und personalisierte Ansprache sowie Steigerung der Konvertierung

## Kontaktdaten, Bedarf und Objektdaten

für die Übergabe an den Vertrieb



## Aktivitäten

für die Identifizierung des Interesses und um die Affinitäten herauszufinden

# GRÖSSTER HEBEL: PREMIUM-MUSTERVERSAND!



CREATON

## PREMIUM-MUSTERSERVICE

Durch unsere Unterstützung bei der Objektbemusterung erleichtern wir Ihnen die Beratung und Ihren Kunden die Kaufentscheidung – somit sparen Sie wertvolle Zeit.

# KOOPERATION VERTRIEB + MARKETING

## ZUSAMMEN- ARBEIT

Frühzeitiges Einbinden des Vertriebs in den Aufbau eines Leadmanagement-Systems.

## BEWUSST- SEIN

Bewusstsein schaffen, warum ein professionelles System sinnvoll/notwendig ist.

## MISSION

Leadmanagement zu einer gemeinsamen Mission entwickeln.

## ERFAHRUNG

Erfahrungen und Input aus der Praxis zur Entwicklung eines Konzeptes und Weiterentwicklung.



# MEHRWERTE FÜR DEN VERTRIEB

- **Vertriebsfokus auf Kontakte mit großem Potenzial:**  
Es erfolgt eine Qualifizierung von Kundeninformationen in hochwertigen, zielgerichteten Leads.
- **Aufwandsminderung für Vertrieb:**  
Die Bearbeitung von nicht qualifizierten Informationen wird vermieden.
- **Qualifizierung der Leads:**  
Die Vertriebskontakte werden zum richtigen Zeitpunkt mit vollständigen Kontaktdaten und umfangreichen Informationen übergeben.
- **Steigerung von Absatz und Umsatz:**  
Es werden neue Umsatzpotenziale und Verkaufschancen aus dem Markt generiert.

# ZIELE BIS 31.12.2018

1. Anzahl der generierten Leads: **12.000**
2. Konvertierungsrate: **25 %**
3. Rückmeldequote Vertrieb: **80-90 %**



## 02. PROJEKT-SETUP-PHASE

# ECKDATEN

- Initialbefragung, aktueller Status zu Leads, was gewünscht, was benötigt?
- Zwei große Workshops mit Vertretern aus dem Vertrieb, Gesamtanzahl: 8-10 Personen
- Bildung von Lead-Multiplikatoren, die Themen in die Gruppe tragen
- Regelmäßige Kommunikation/Statusupdates zu aktuellem Stand des Aufbaus „CREATON Leadmanagement“
- Regelmäßige Besuche auf den Regionaltagungen des Vertriebs

# **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**

# SLA: VEREINBARUNG VERTRIEB + MARKETING

- Wie gestaltet sich der Kaufprozess des Kunden?
- Wie werden Interessenten bewertet?
- Wann ist ein Lead vertriebsreif?
- Welche Aktion erfolgt vom Vertrieb nach Übergabe?
- Wie meldet der Vertrieb das Ergebnis an das Marketing zurück?



# SLA: VEREINBARUNG IM DETAIL



# DAS BEWERTUNGSMODELL

	Privater Bauherr	Landwirt	Verarbeiter	Händler	Architekt/ Planer	Professioneller Bauherr
Kontaktdaten						
Bedarf						
Objektdaten						
Persönliches Profil						
Aktivitäten						

Legende: blau = Pflichtangabe, grau = Optionale Angabe, weiß = nicht relevant

# KAUFPROZESS – KONVERTIERUNG – BEWERTUNG

Basierend auf dem Kaufprozess eines Interessenten konvertieren wir diesen mit einem entsprechendem Angebot entlang der einzelnen Phasen eines „Sales Funnels“, um Informationen zu erlangen, die für einen „vertriebsreifen“ Lead notwendig sind.



# BEARBEITUNGSRICHTLINIEN


- Die Kontaktaufnahme erfolgt spätestens nach 7 Tagen.
- Der Fachberater nutzt die definierten Kontaktaufnahmemöglichkeiten.
- Die Ergebnisse werden spätestens nach 21 Tagen an das Leadmanagement zurückgespielt.
- Der Fachberater kann den Lead nach erfolgter Beratung auch wieder an das Leadmanagement für das Follow-up zurückgeben.

# TEAM LEADMANAGEMENT

- Ab Januar 2017
- 3 Personen
- Angesiedelt im Digitalmarketing
- Schnittstelle Vertrieb + Marketing
- Bis 31.12.2018



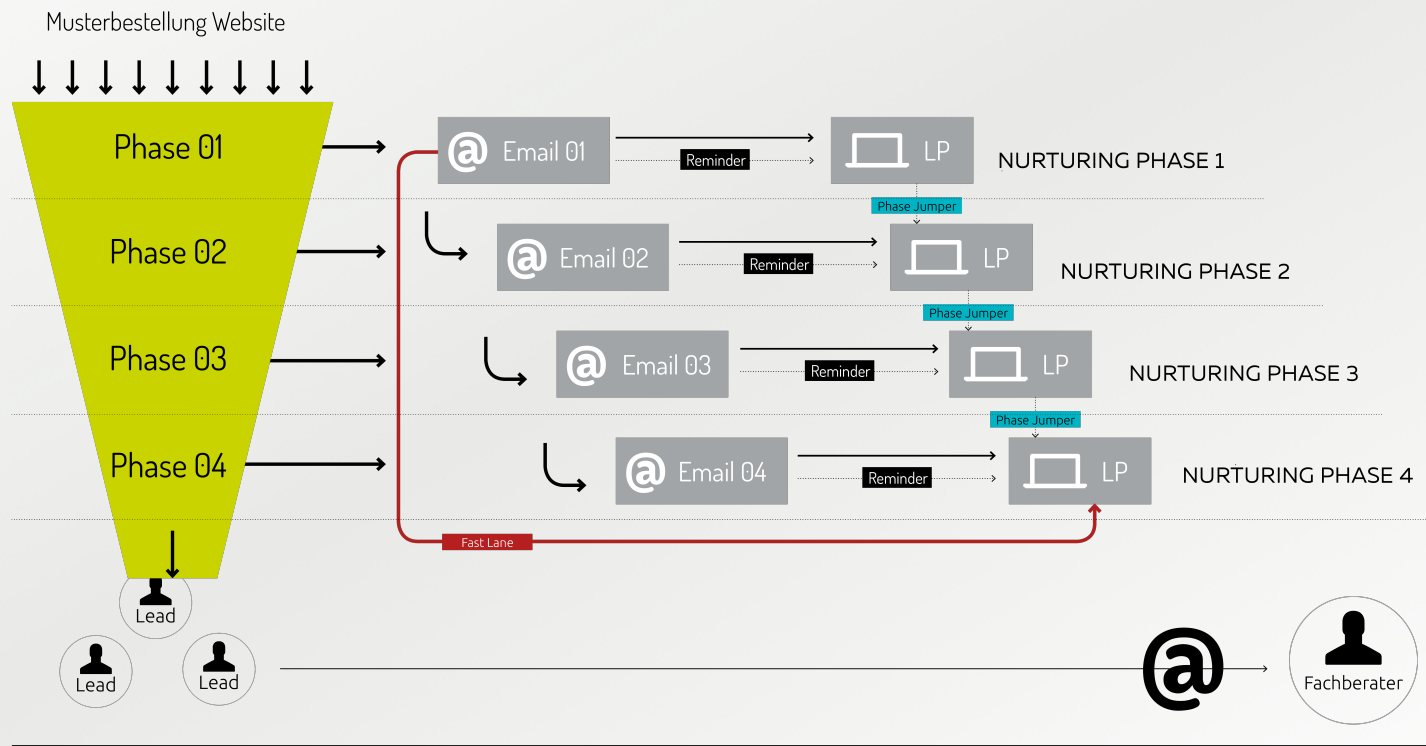
# KULTUR

- Perspektivenwandel
- Fehlerkultur
- Top-Management-Support
-  Silo Marketing + Vertrieb



# 03. IMPLEMENTIERUNG

# ÜBERBLICK



# MUSTERKAMPAGNE: PHASE 1

Gezieltes Nurturing von Informationen



# MUSTERKAMPAGNE: PHASE 2

**CREATON**

**ENTSPANNTES BAUEN**

Beste Qualität bis ins Detail  
So wird Ihr Dach perfekt.

[Dachsystem-Broschüren downloaden](#)

**Sehr geehrte Frau Hack,**

Herzlichen Glückwunsch zum Abschluss Ihres Dachsystems! Die Broschüren geben Ihnen einen schnellen Überblick über unsere vielfältigen Zubehör- und Systemkomponenten für Ihr Projekt.

**Vom Firstabschluss über die Dachziegel bis zur Dachdurchdringung:** Original-Zubehör von CREATON kann sich, wenn es richtig verbaut wird, perfekt ein und ist qualitativ hochwertig. Und mit den passenden Systemkomponenten wird Ihr Dach nicht nur schön, sondern hält von allem etwas länger.

Laden Sie sich jetzt einfach unsere Dachsystem-Broschüren herunter und sehen Sie, wie Sie Ihr Objekt noch verbessern können.

Sie haben Fragen zu unseren Produkten? Wir freuen uns über Ihren Anruf unter +49 8272 60 400.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr CREATON Team

**So wird Ihr Dach perfekt**

Intelligente Steigrittsysteme, farblich passende Dachuntersichten oder vollkeramische Firstabschlüsse: CREATON Original-Zubehör und Systemkomponenten sind nicht nur schön, sondern vor allem auch technisch perfekt. So stehen Sie immer auf der sicheren Seite und bekommen hochwertige Produkte in bester Qualität. Vertrauen Sie den Profis und investieren Sie sinnvoll, denn Ihr Dach verdient das Original.

[Dachsystem-Broschüren downloaden](#)

**Für Schnelle: Die CREATON Überholspur**

Sie sind schon fast fertig? Die Broschüren helfen Ihnen bei den letzten Details und geben Ihnen handliche Empfehlungen für Ihr Bauvorhaben mit auf den Weg.

[Jetzt Termin vereinbaren](#)

**Jetzt Broschüren downloaden**

**Produkt-Spezialist kontaktieren**

**Verbindliche Beratung vereinbaren**

CREATON AG | Dillinger Str. 40 | 86427 Wertingen  
Tel. +49 824 62 72 00 | E-Mail: info@creaton.de  
Markenregister HMB TSL AG Augsburg  
Stb. Wertingen  
USt-Id-Nr.: DE 100808102

Vielen Dank für Ihr Interesse an unseren E-Mail-Services. Falls Sie keinen Newsletter mehr von uns erhalten wollen, können Sie diesen [hier abbestellen](#).

[Kontakt](#) | [Impressum](#) | [AGB](#) | [Datenschutzrichtlinie](#)

**etex** company

**CREATON**

**ENTSPANNTES BAUEN**

Noch einen Schritt bis zum Download!

**Sehr geehrte Frau Hack,**

Wir freuen uns über Ihr Interesse an unserem Original-Zubehör und unseren Systemkomponenten. Mit CREATON, dem großen Komplettanbieter für Steildachdichnungen, entscheiden Sie sich für eine Marke mit unendlichen Dachlösungen.

**Jetzt Broschüren downloaden**

**Produkt-Spezialist kontaktieren**

**Verbindliche Beratung vereinbaren**

**Dachsystem-Broschüren**

Intelligente Steigrittsysteme, farblich passende Dachuntersichten oder vollkeramische Firstabschlüsse: CREATON Original-Zubehör und Systemkomponenten sind nicht nur schön, sondern vor allem auch technisch perfekt. So stehen Sie immer auf der sicheren Seite und bekommen hochwertige Produkte in bester Qualität. Vertrauen Sie den Profis und investieren Sie sinnvoll, denn Ihr Dach verdient das Original.

[Dachsystem-Broschüren downloaden](#)

\*Pflichtfeld

Kontakt | Impressum | AGB | Datenschutz | creaton.de

**etex** company

Gezieltes Nurturing von Informationen

# MUSTERKAMPAGNE: PHASE 3

## Gezieltes Nurturing von Informationen

ENTSPANNTES BAUEN

Referenzobjekte in Ihrer Nähe:  
Überzeugen Sie sich vor Ort!

[Jetzt Adressen suchen](#)

**Sehr geehrte Frau Hack,**

Sie sind sicher neugierig, wie Ihr Dach mit Ihrem Wunsch-Produkt aussehen könnte. Dafür haben wir einen „Adressen-Finder“ für Sie eingerichtet.

**Und ein Referenzobjekt:** Geben Sie einfach Ihre Wohnadresse ein. Dann zeigen wir Ihnen das entsprechende Referenzobjekt in Ihrer Nähe, das die von Ihnen ausgewählten Produkte eingebracht haben. Ihre Suche können Sie beliebig oft anpassen.

Bei Fragen erreichen Sie uns unter +49 (0)72 86 468. Wir helfen Ihnen sehr gerne weiter.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr CREATON Team

- Referenzadressen suchen
- Produkt-Spezialist kontaktieren
- Verbindliche Beratung vereinbaren

**Referenzobjekte ganz in Ihrer Nähe**

Überzeugen Sie sich selbst, wie ein moderner Dachstuhl aussehen könnte! Die Bilder zeigen das Dachstuhl eines Hauses in der Nähe von Augsburg. Sie sehen auch, dass das Dach ganz anders aussehen kann, wenn Sie ein bestimmtes Produkt auswählen. So sehen Sie Ihr Modell ganz aus der Nähe und können sich besser vorstellen, wie es bei Ihnen aussehen könnte.

[Jetzt Adressen suchen](#)

**Für Schnelle: Die CREATON Überholung**

Sie wissen schon genau, was Sie wollen? Wunderschön! Im Beratungsdienst beschreiben wir alles. Wenn Sie dann genau wissen, was Sie brauchen, können wir Ihre Bauarbeiten mit auf den Weg.

[Jetzt Termin vereinbaren](#)

CREATON AG | Dillinger Str. 40 | 86627 Wertingen  
Tel.: +49 (0) 72 86 468 | E-Mail: info@creaton.de  
Mandatsnummer: HRS 74 AG Augsburg  
Stm. 10/10/10  
USt ID Nr.: DE 100840810

Vielen Dank für Ihr Interesse an unserem E-Mail-Service. Falls Sie keine Newsletter mehr von uns erhalten wollen, können Sie diesen hier [abmelden](#).

[Impressum](#) | [Datenschutz](#) | [AGB](#) | [Datenschutz](#)

© 2020 CREATON

ADRESSEN-FINDER

Wählen Sie die Referenzobjekte in Ihrer Nähe aus.

**Sehr geehrte Frau Hack,**

wir freuen uns über Ihr Interesse an unseren Produkten. Damit Sie diese auch gleich im Einsatz sehen, haben wir für Sie einen Adressen-Finder eingerichtet.

- Referenzadressen suchen
- Produkt-Spezialist kontaktieren
- Verbindliche Beratung vereinbaren

**Ihre Suchergebnisse**

Achtung: Hier können Sie maximal fünf Adressen auswählen!

☐ Um die Besitzer der Objekte zu schützen, stimme ich folgenden [Bedingungen](#) zu.


\*Pflichtfeld

[Kontakt](#) | [Impressum](#) | [AGB](#) | [Datenschutz](#) | [creaton.de](#)

© 2020 CREATON

# MUSTERKAMPAGNE: PHASE 4

## Gezieltes Nurturing von Informationen



**CREATON**

IHR FACHBERATER SAMUEL RIKER: 0171 8848133

Gemeinsam finden wir die passende Dachlösung!

Verbindliche Beratung vereinbaren

Sehr geehrte Frau Hack,


bauen macht Spaß, vor allem wenn Sie am Ende das großartige Ergebnis sehen. Wir wissen aber auch, dass bis dahin viele große Entscheidungen anstehen und ein starker Zeitplan eingehalten werden muss. Ob vielen Bauherren deshalb besonders unser Stress.

Kreieren wir ein Haus, das mit den intelligenten Bau-Partner Lösungen finden und den Profi vertrauen. **CREATON steht für herausragende Qualität** und das größte System an durchdachten Dachsystemen und Zubehör. Unsere Berater finden das richtige System für Ihr Traumhaus – und das ganz entspannt!

Für alle anderen Stress-Situationen schenken wir Ihnen die Kullfigur "Dachdecker Bert", der nie die Fassung verliert.


Wir freuen uns, wenn Sie sich für ein Produkt der CREATON AG entscheiden.

Mit freundlichen Grüßen  
Ihr Fachberater  
Samuel Riker



"Dachdecker Bert" sorgt für gute Laune  
Kugelform und einfach zum Einhängen: Das ist unser Stress-Abbauelement "Dachdecker Bert". Er verliert nie die Fassung, hält einiges aus und zaubert jedem ein Lächeln ins Gesicht. Die Kullfigur "Dachdecker Bert" erhalten Sie gratis im Rahmen eines verbindlichen Beratungsgesprächs.

Verbindliche Beratung vereinbaren



CREATON AG | Dillinger Str. 40 | 80467 München  
Tel.: +49 (0) 89 32 72 70 | E-Mail: [info@creaton.de](mailto:info@creaton.de)  
Handelsregister: HRB 74, AG Augsburg  
StR-Werkingen  
Ust-ID-Nr.: DE 150638316

Vielen Dank für Ihr Interesse an unserem E-Mail-Service. Falls Sie keinen Newsletter mehr von uns erhalten wollen, können Sie diesen hier abbestellen.

[Kontakt](#) | [www.creaton.de](#) | [Impressum](#) | [AGB](#) | [Datenschutz](#)

© 2019 CREATON AG



**CREATON**

IHR FACHBERATER SAMUEL RIKER: 0171 8848133

Ich berate Sie gerne!

Sehr geehrte Frau Hack,

wir freuen uns, dass Ihnen die Qualitätsprodukte von CREATON zusagen. Um Ihnen Ihr detailliertes, individuelles Angebot zu erstellen, möchte ich Sie gerne persönlich beraten.

Bitte geben Sie hier Ihre Kontaktdaten ein:

Vorname:  Nachname:

Telefon:  E-Mail:

Adresse:

Bitte geben Sie Ihre Telefonnummer ein:

Telefonnummer:

Bitte geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein:

E-Mail-Adresse:

Bitte geben Sie Ihre Postleitzahl ein:

Postleitzahl:

Bitte geben Sie Ihre Straße ein:

Straße:

"Dachdecker Bert" sorgt für gute Laune  
Kugelform und einfach zum Einhängen: Das ist unser Stress-Abbauelement "Dachdecker Bert". Er verliert nie die Fassung, hält einiges aus und zaubert jedem ein Lächeln ins Gesicht. Die Kullfigur "Dachdecker Bert" erhalten Sie gratis im Rahmen eines verbindlichen Beratungsgesprächs.

Jetzt Termin vereinbaren

© 2019 CREATON AG

Kontakt | Impressum | AGB | Datenschutz | [creaton.de](#) | etec company



# KONTAKTAUFNAHME DURCH VERTRIEB

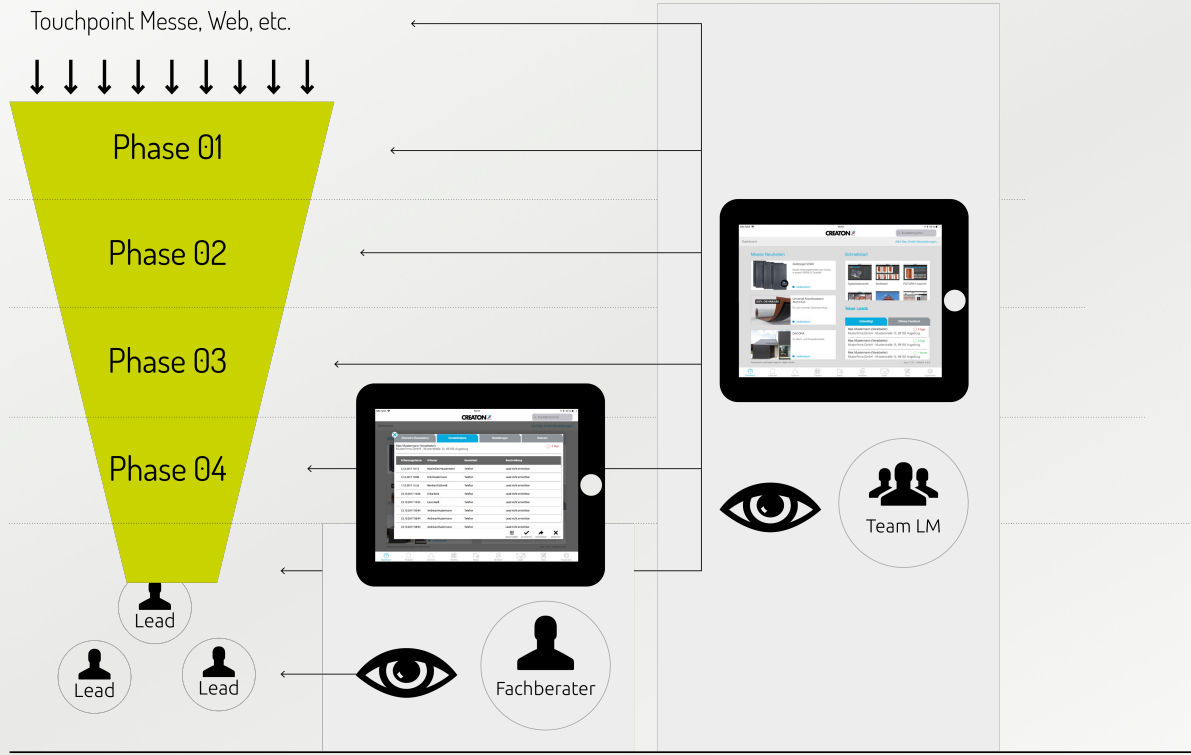
1. Ist ein Lead vertriebsreif, wird dieser dem zuständigen Fachberater per E-Mail zugeschickt.
2. Der Fachberater kümmert sich selbständig um die Nachbearbeitung.





# 04. OPTIMIERUNGSPHASE

# AUTOMATISIERUNG ÜBER MYCREATON



# ANBINDUNG DYNAMISCH „MYCREATON“

1. Ist ein Lead vertriebsreif, wird dieser dem zuständigen Fachberater in MyCREATON angezeigt.
2. Der Fachberater kann den Lead mit einem Klick akzeptieren, dieser ist ihm dann zugeordnet.
3. Bei Leadübernahme wird automatisch eine E-Mail an den Lead ausgelöst mit der Info „Ihr persönlicher Ansprechpartner“.
4. Der Fachberater kann die Option wählen, dass er diese automatisierte E-Mail bearbeiten/ergänzen möchte oder, dass kein Versand erfolgt und er diesen Lead stattdessen direkt anrufen oder besuchen möchte.

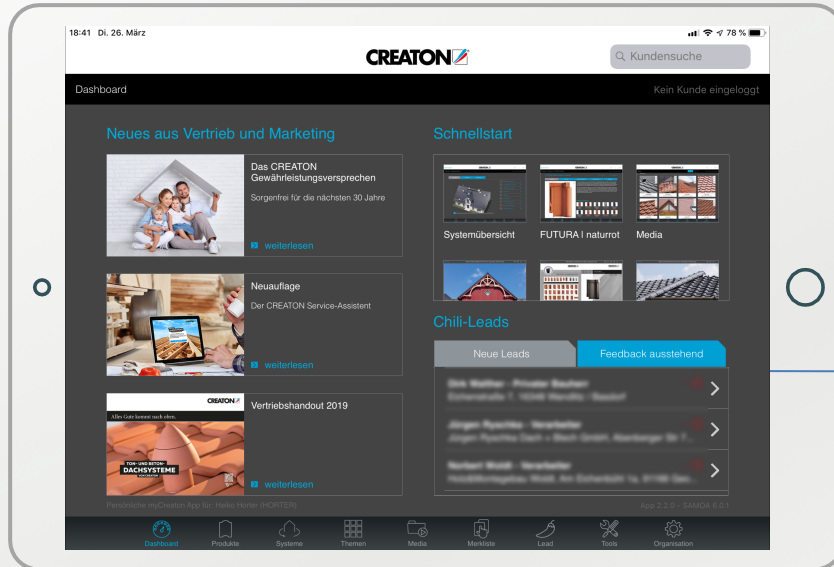
# **EINBLICK IN MYCREATON**

# VERTRIEBS-APP MYCREATON



- Digitaler Komplettlöser
- 360° Blick
- Offline-Verfügbarkeit
- SAMOA Standard-Framework
- Customized

# MYCREATON INTEGRATION



Der Marketing Qualified Lead wird durch das Leadmanagement in MyCREATON übergeben.

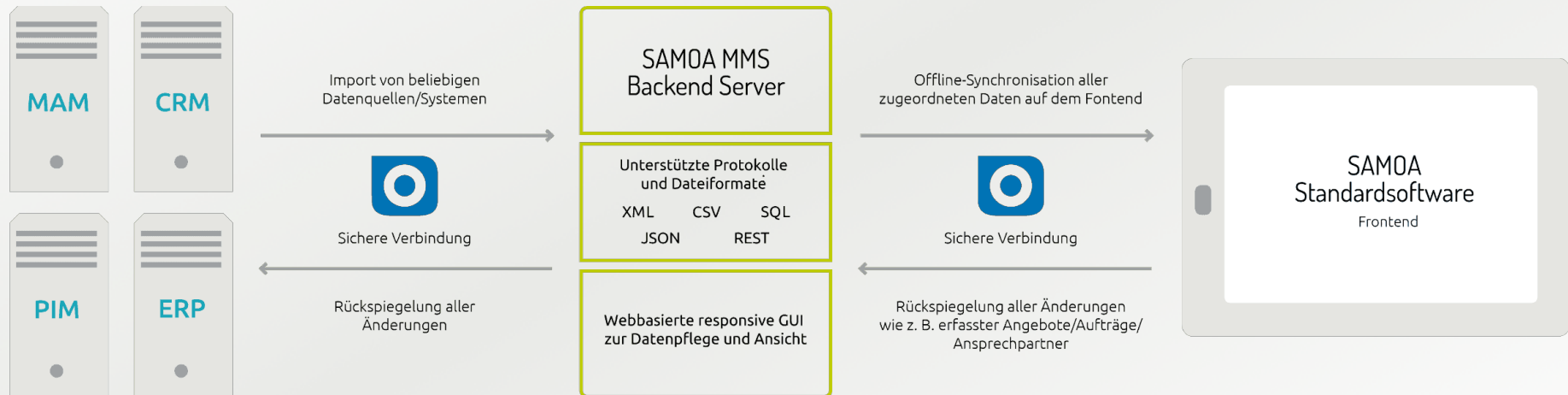


# MYCREATON RÜCKSPIELUNG

The screenshot shows a mobile application interface for lead management. At the top, there's a status bar with the time 19:44, date Di, 26. März, and battery level 76%. Below the status bar, there's a navigation bar with a back arrow, a search icon, and a red timer icon showing '141 Tage'. The main content area is divided into tabs: 'Lead', 'Basisdaten', 'Aktivitäten/Informationen', 'Kontaktthistone', and 'Aktionen'. The 'Aktivitäten/Informationen' tab is selected. Below the tabs, there's a section titled 'Meine Lead' with a search bar. A form titled 'Lead- und Firmenangaben' is displayed, containing fields for Name, Position im Unternehmen, Adresse, Telefon, E-Mail, Zielgruppe, Lead zugewiesen an, and Lead übergeben am. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Bestätigen' and 'Weiterleiten'.

Der Fachberater spielt die Lead-/Projektinformationen über MyCREATON zurück an das Leadmanagement.

# SYSTEMARCHITEKTUR SAMOA/MYCREATON

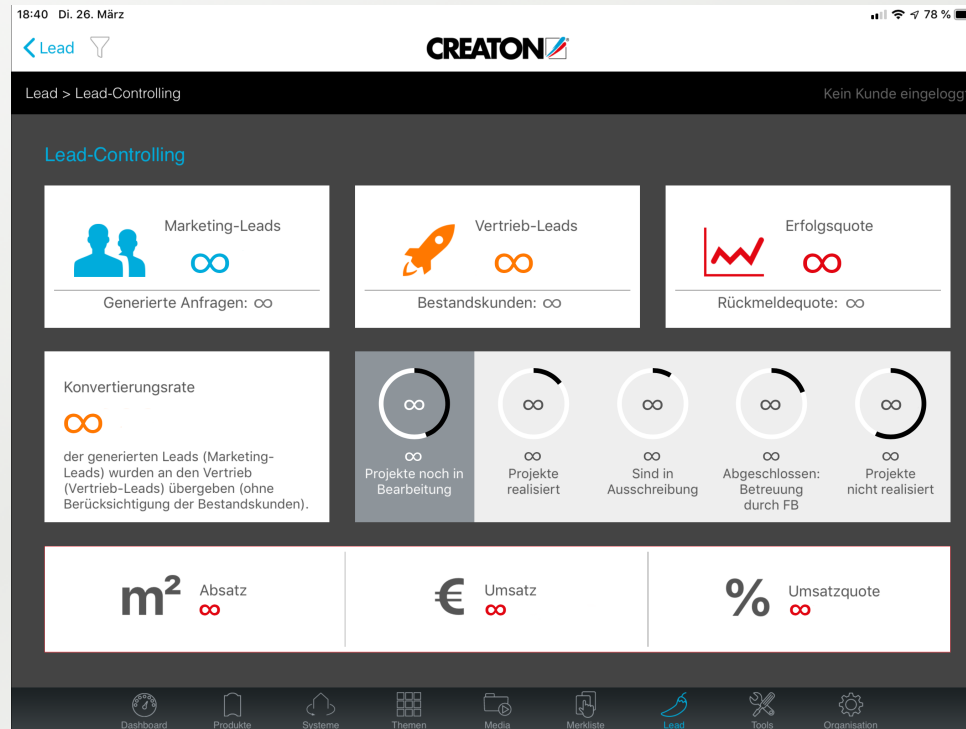


# AUSBLICK 2019/20

- Optimierung Muster-Versand-Kampagne
- Re-Aktivierungskampagne
- Aktionskampagne
- Bewertungskampagne
- Follow-up-Kampagne
- Visualisierungsplattform

# 05. EXECUTIVE SUMMARY

# ZIELERREICHUNG





## Heiko Horter

### Chief Digital Officer (CDO)

Generalbevollmächtigter / Member of Executive Board / Zertifizierter Scrum-Master

### Kontaktdaten:

[hh@kommdirekt.digital](mailto:hh@kommdirekt.digital)

[www.xing.com/profile/Heiko\\_Horter](https://www.xing.com/profile/Heiko_Horter)

Tel. +49 821 / 450 402-0

[www.kommdirekt.digital](https://www.kommdirekt.digital) / [www.samoa-app.de](https://www.samoa-app.de)

Kommdirekt GmbH  
Provinostraße 52  
86153 Augsburg