

mission-one für NewMoove by Fitness First

# Erfolgsfaktor Data-Driven-Marketing

E-Mail-Award 2017

mission-one für NewMoove by Fitness First

# Inhalt

mission-one – die Kundenentwickler

NewMoove und Fitness First

Data-Driven-Marketing für „NewMoove by FitnessFirst“

Schnittstellen

Marketing-Automation

Ein Template – dynamisch & individuell

Reporting & Erfolgswahlen

mission-one für NewMoove by Fitness First

# Gründe für die Teilnahme

mission-one bildet für NewMoove das komplette E-Mail-Marketing inkl. Schnittstellen, Marketing-Automation und individualisierten Newslettern ab. Für Fitness First beschränkt sich die Leistung auf die dynamischen Onlineshop-Mailings.

Die hohe Komplexität des Projekts zeigt sich unter anderem über die Abbildung der vielen verschiedenen Customer-Journeys und der unterschiedlichen Abonenteneigenschaften je nach Touchpoint.

Wie ein Zahnrad funktionieren alle Abläufe trotz enormer Komplexität reibungslos, Hand in Hand. Mittels Marketing-Automation werden automatisierte Auswertungen und Ableitungen getroffen, die perfekt auf den Abonnenten zugeschnittene und relevante Inhalte erstellt.

# **mission-one**

# **Die Kundenentwickler**

Wir sind Kundenentwickler

# Wir sind Digitalagentur

Mit-Denker, Mit-Wirker, Mit-Macher, Mit-Gestalter und Mit-Arbeiter für alle Unternehmen, bei denen der Kunde im Mittelpunkt steht. Unsere Ziele sind eine verkaufsstarke Vertriebsunterstützung und die nachhaltige Kundenbindung.

**Die Kombination aus drei Faktoren ist uns besonders wichtig:**

Den Kunden kennenlernen durch professionelles Datenmanagement, in Kontakt bleiben auf allen Kanälen und wertvolle Kundenbindung schaffen mit Loyalitäts-Kampagnen und -Programmen.

**Wir schaffen Trends, verfolgen neue Ideen und haben Lösungen.**

Die Unternehmensgruppe

# Allein großartig – im Verbund noch besser

Wir sind ein motiviertes, professionelles und erfahrenes Team von 104 Mitarbeitern in der Unternehmensgruppe. Unser Stammsitz in Neu-Ulm wurde im Jahre 1999 gegründet. Mittlerweile betreuen wir gemeinsam mehr als 170 Kunden. Wir sind leidenschaftlich, familiär, glücklich & verrückt.

Wir entwickeln und gestalten Multi-Channel-Kampagnen für alle digitalen Interfaces und Medien. Dabei bieten wir Lösungen und Konzepte für den Einsatz digitaler Medien in Marketing und Vertrieb. Wir beraten Sie aus der Praxis für die Praxis. Unsere smarten technischen Lösungen und Produkte sind Garanten für ein erfolgreiches und effizientes Kundenmanagement.

**mission-one**  
DIGITALAGENTUR FÜR KUNDENENTWICKLUNG

**mission-one GmbH**  
Digitalagentur für Kundenentwicklung

**tagwork-one**  
GmbH

**tagwork-one GmbH**  
Spezialist für Website und Online-Shops



**oput GmbH**  
Spezialist für Apps und mobile Lösungen

Unsere Expertise

# Großartige Dinge passieren nur in Zusammenarbeit



**FESTO**

**KAISER+KRAFT**

ALLES FÜR DIE FIRMA.

**DACHSER**



**hangrohe**

**uvex**

**nero**



**O<sub>2</sub>**



**ratiopharm**

***FitnessFirst***

E-Mail-Award 2017

# NewMoove & Fitness First

new moove  
by Fitness First

*FitnessFirst*



NewMoove & Fitness First

# **NewMoove by Fitness First – wir geben mehr**

Fitness First ist einer der führenden Fitness- und Gesundheitsdienstleister mit mehr als 80 Clubs in vier unterschiedlichen Clubkategorien und über 270.000 Mitgliedern in Deutschland.

Seit 2014 gehört NewMoove, mit mehr als 150.000 Nutzern eines der größten Internet-Fitnessstudios in deutschsprachigen Ländern, zum Unternehmen. Fitness-First-Mitglieder profitieren von dem integrierten Online-/Offline-Angebot und können nicht nur im Club, sondern auch von zu Hause oder auf Reisen ihr gewohntes Trainingsprogramm durchführen.

Über 500 Kurse in 13 Kategorien ergänzen das Trainingsangebot online über [www.newmoove.com](http://www.newmoove.com). Weitere Informationen außerdem unter [www.fitnessfirst.de](http://www.fitnessfirst.de).

E-Mail-Award 2017

# Data-Driven-Marketing für „NewMoove by Fitness First“

new moove  
by Fitness First

*FitnessFirst*

Leistungsbereiche für NewMoove by Fitness First

# Unsere Leistungsbereiche

Die umfassende Leistung, die mission-one für NewMoove by Fitness First erbringt, gliedert sich in drei Hauptbereiche.

**Komplexe**  
Schnittstellen

**Marketing-**  
Automation

**Individualisierte**  
Newsletter

E-Mail-Award 2017

# Schnittstellen

Schnittstellen

# Abonententypen

Es gibt **fünf** verschiedene Abonententypen. Jeder Abonententyp ist klar definiert:



# Abonnentenstruktur

Jeder **Abonnent** wird bei NewMoove und Fitness First anhand seiner **Herkunft** (je nach Customer-Touch-Point) in unterschiedliche **Abonnententypen** kategorisiert und bekommt dementsprechend **individualisierte** Newsletter-Strecken. Diese Mails unterscheiden sich im Inhalt sowie im Design und sind speziell auf den jeweiligen Abonnententyp zugeschnitten.

Jeder Abonnent kann seinen **Abonnententyp wechseln**, indem er sich für weitere Newsletter anmeldet, seine Mitgliedschaft erweitert oder ein Produkt im Webshop kauft.

Die komplexen **Marketing-Automation-Mails** werden anhand der Abonnententypen gesteuert.

Schnittstellen

# Komplexe Strukturen – einfache Lösung

Die fünf Abonententypen erfordern bei Neuanmeldung und Datenänderung des Abonnenten verschiedenste Abgleichmethoden.

Eine komplexe Matrix aus über 25 möglichen Anwendungs- und Abgleichsmöglichkeiten im Rahmen der Customer-Journey wurden hierbei konzeptionell berücksichtigt und technisch in die Abgleichsprozesse der Schnittstellen implementiert.

Nur so konnte gewährleistet werden, dass alle Abonnenten die für sie perfekt zugeschnittenen Newsletter bzw. Mailings mit allen relevanten Inhalten erhalten.



Schnittstellen

# Vollautomatisiert – Schnittstellen-Prozesse

Die verschiedenen Datenbanken zur Abonnenten- und Kundenhaltung erfordern eine Anbindung an die E-Mail-Versand-Software **mission-one dialog**.

Alle Prozesse der Datenbanken laufen **vollautomatisiert** ab. Jede relevante Änderung am Datensatz eines Abonnenten wird **automatisiert** über die jeweilige Schnittstelle von den Datenbanken an die **mission-one dialog** übertragen.

**Manuelle Importe** oder **Exporte** wurden durch **automatisierte** Prozesse ersetzt.





Schnittstellen

# Beispiel 1 eines vollautomatisierten Schnittstellen-Prozesses

**Aktion: Maria Müller meldet sich im Fitness-Studio Fitness First an.**

- Es entsteht ein neuer Abonnent mit Standard-Attributen wie z. B. Name, Geschlecht, E-Mail etc.

**Abbonnentyp: „Fitness First“**

**Aktion: Maria Müller macht von der Gratis-Mitgliedschaft von NewMoove Gebrauch**

- Attribute werden um besuchte Online-Kurse ergänzt

**Abbonnentyp: Änderung von „Fitness First“ auf „First Moover“**

**Aktion: Maria Müller kauft etwas im Webshop von Fitness First**

- Attribute werden um Shop-Attribute ergänzt

**Abbonnentyp: Bisheriger Typ „First Moover“ ist höher priorisiert als „Webshop-Kunde“.  
Daher findet keine Typänderung statt.**

Schnittstellen

# Beispiel 2 eines vollautomatisierten Schnittstellen-Prozesses

## **Aktion: Maria Müller abonniert NewMoove-Newsletter**

- Es entsteht ein neuer Abonnent mit Standard-Attributen wie z. B. Name, Geschlecht, E-Mail etc.

**Abbonnentyp: „Interessant“**

## **Aktion: Maria Müller wird Mitglied bei NewMoove**

- Attribute werden um die besuchten Online-Kurse ergänzt

**Abbonnentyp: Änderung von „Interessant“ auf „NewMoove“**

## **Aktion: Maria Müller kauft etwas im Webshop über NewMoove**

- Attribute werden um Shop-Attribute (Kaufdaten) ergänzt

**Abbonnentyp: Bisheriger Typ „NewMoove“ ist höher priorisiert als „Webshop-Kunde“. Daher findet keine Typänderung statt.**

E-Mail-Award 2017

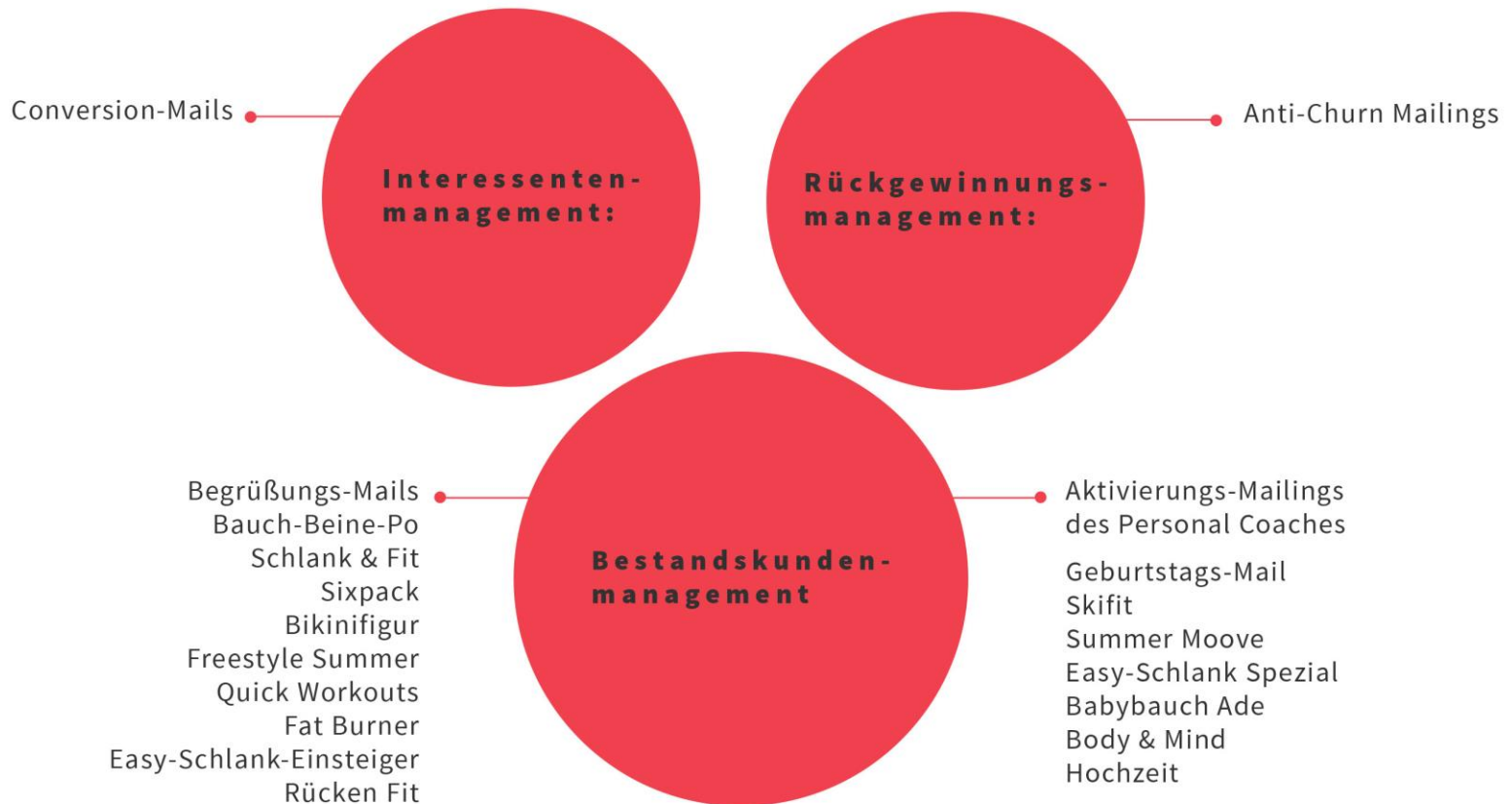
# Marketing-Automation

# Königsdisziplin Marketing-Automation

Mit **368 verschiedenen und automatisierten E-Mails** hat NewMoove hat das **größte** Marketing-Automation-Netzwerk bei mission-one. Jeder der zahlreichen Online-Kurse hat seine **eigene Kampagne**. Ergänzend hierzu gibt es diverse **Anti-Churn-, Conversion- & Personal Coach Aktivierungsmailings**.

Insgesamt hat mission-one für NewMoove und Fitness First im Jahr 2016 **41.889 automatisierte Versände** durchgeführt.

# Auszug aus den Trigger-Kategorien



# Begrüßungsstrecke

Jeden Abonnenten bei NewMoove erwartet eine umfangreiche Begrüßungsstrecke. Von der Begrüßung, zahlreichen Tipps und Motivations-Mails bis hin zur Umfrage. Jeder Abonnent ist optimal betreut und informiert.

## Aktuelle Begrüßungsstrecke bei NewMoove:

**Starte durch, Maria!**

**Wie war Dein Training?**

**Keine Zeit zu testen gehabt?**

**10 EUR für Dein Feedback – sag uns Deine Meinung!**

**Wir schenken Dir 1 Monat Gratis-Training!**

# Rückgewinnungskampagne

Mit Anti-Churn-Kampagnen möchte NewMoove verlorene Mitglieder erneut zu einer Mitgliedschaft motivieren. Aktuelle, erfolgreiche Rückgewinnungskampagne:



**Aktions-Angebot**  
für Deine neue  
Mitgliedschaft, Anna



**Deine Mitgliedschaft**  
**läuft aus** – Aktions-  
Angebot für Dich!



**Motivations Tipps** –  
Runter vom Sofa,  
Maria!



**NewMoove sagt Danke!**

# Body & Mind-Programm

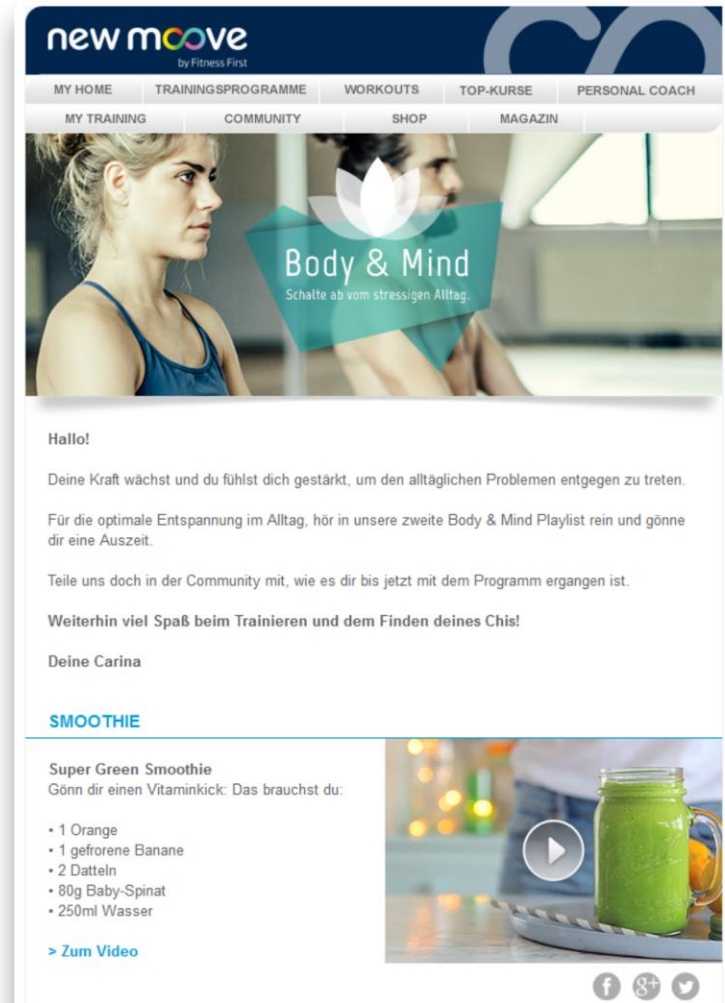
Mitglieder, die sich für das Body & Mind-Programm anmelden, erwartet eine umfangreiche, auf das Programm abgestimmte Marketing-Automation-Strecke.

Auf der nächsten Folie ist ein Beispiel-Mailing der Body & Mind-Kampagne abgebildet.





# Body & Mind- Programm - Beispiel



# Conversionmail-Strecke

Abonnenten die ein Gratis-Abonnement abgeschlossen haben, bekommen nach und nach folgende Mailings, welche sie animieren sollen, ein Bezahl-Abo bei NewMoove abzuschließen.

## Aktuelle Conversionmail-Strecke bei NewMoove:

**Starte durch, Maria!**

**Wie war Dein Training?**

**Keine Zeit zu testen gehabt?**

**10 EUR für Dein Feedback – sag uns Deine Meinung!**

**Wir schenken Dir 1 Monat Gratis-Training!**

Gleiche Aktion – die Prozesse im Hintergrund

# Marketing-Automation im Vergleich zu Data-Driven-Marketing

## Marketing-Automation

### **Aktion: Maria Müller meldet sich im Fitness-Studio Fitness First an**

- Marketing-Automation: Fitness First Welcome-Strecke + Fitness First-Newsletter

### **Aktion: Maria Müller macht von der Gratis Mitgliedschaft von NewMoove Gebrauch**

- Attribute werden um besuchte Online-Kurse ergänzt
- Marketing-Automation: Welcome-Strecke von NewMoove + NewMoove-Newsletter + verschiedene und automatisierte Mails zum jeweiligen Kursprogramm

### **Aktion: Maria Müller kauft etwas im Webshop von Fitness First**

- Marketing-Automation: Webshop-Newsletter + Gutschein-Reminder + Warenkorbabbruchmailings

### **Aktion: Maria Müller nimmt an den Kursen von NewMoove nicht mehr teil**

- Marketing-Automation: Transaktionsmails von NewMoove mit einer motivierenden Message, mehr Sport zu treiben

Gleiche Aktion – die Prozesse im Hintergrund

# Marketing-Automation im Vergleich zu Data-Driven-Marketing

## Data-Driven-Marketing

### **Aktion: Maria Müller meldet sich im Fitness-Studio Fitness First an**

- Es entsteht ein neuer Abonnent mit Standard-Attributen wie z. B. Name, Geschlecht, E-Mail etc.

### **Abbonnentyp: „Fitness First“**

### **Aktion: Maria Müller macht von der Gratis Mitgliedschaft von NewMoove Gebrauch**

- Attribute werden um besuchte Online-Kurse ergänzt

### **Abbonnentyp: Änderung von „Fitness First“ auf „First Moover“**

### **Aktion: Maria Müller kauft etwas im Webshop von Fitness First**

- Attribute werden um Shop-Attribute ergänzt

**Abbonnentyp: Bisheriger Typ „First Moover“ ist höher priorisiert als „Webshop-Kunde“.  
Daher findet keine Typänderung statt.**

E-Mail-Award 2017

# Ein Template – dynamisch & individuell

Ein Template – dynamisch & individuell

# Ein Template – fünf Abonententypen

## NewMoove Kurse

Newsletter für Abonententyp „NewMoove“:

<http://newmoovebyfitnessfirst.de/a/a.aspx?A9EAoY9d-UY8Z0wTqNIbqyn8Xw2>

Newsletter für Abonententyp „Fitness First“:

<http://newmoovebyfitnessfirst.de/a/a.aspx?A9EAm1I0Z3hrCFgi2rhynK4ybQ2>

## Webshop NewMoove

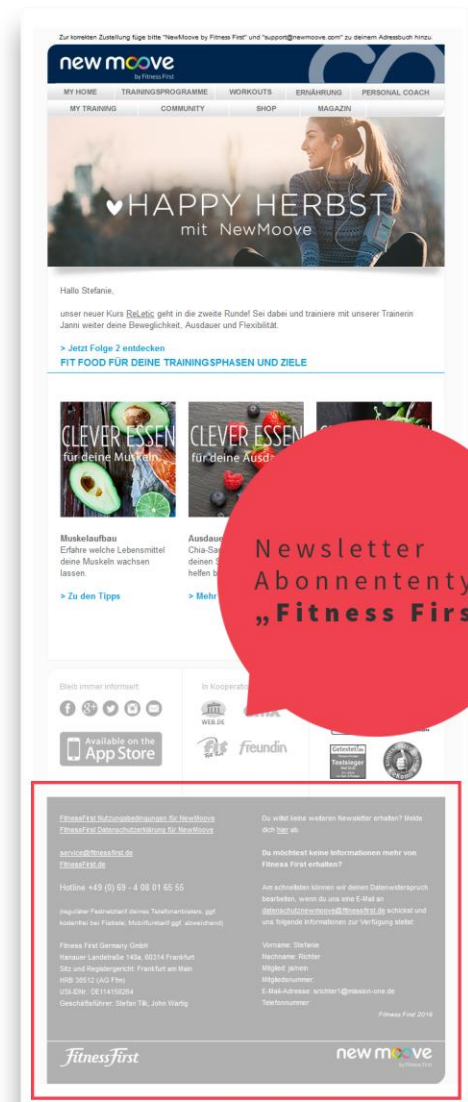
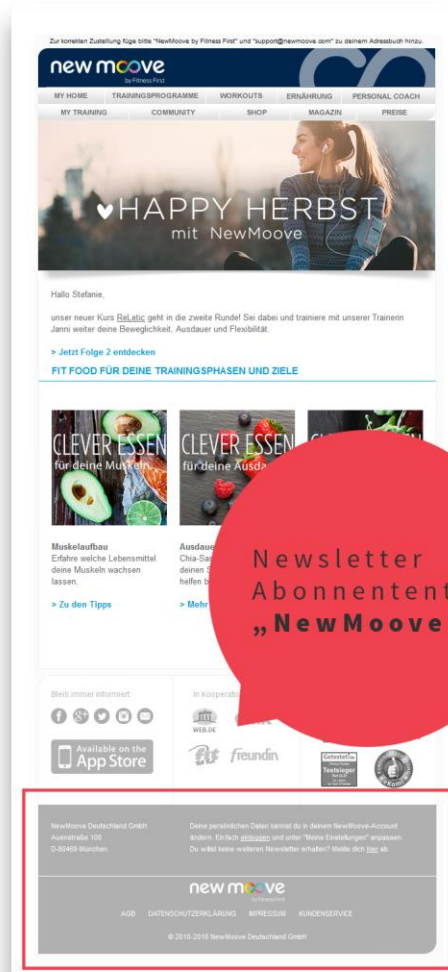
Newsletter für Abonententyp „Webshop Kunde“ NewMoove:

<http://newmoovebyfitnessfirst.de/a/a.aspx?A9EAPN57bHHTXONCcftNBpxlJw2>

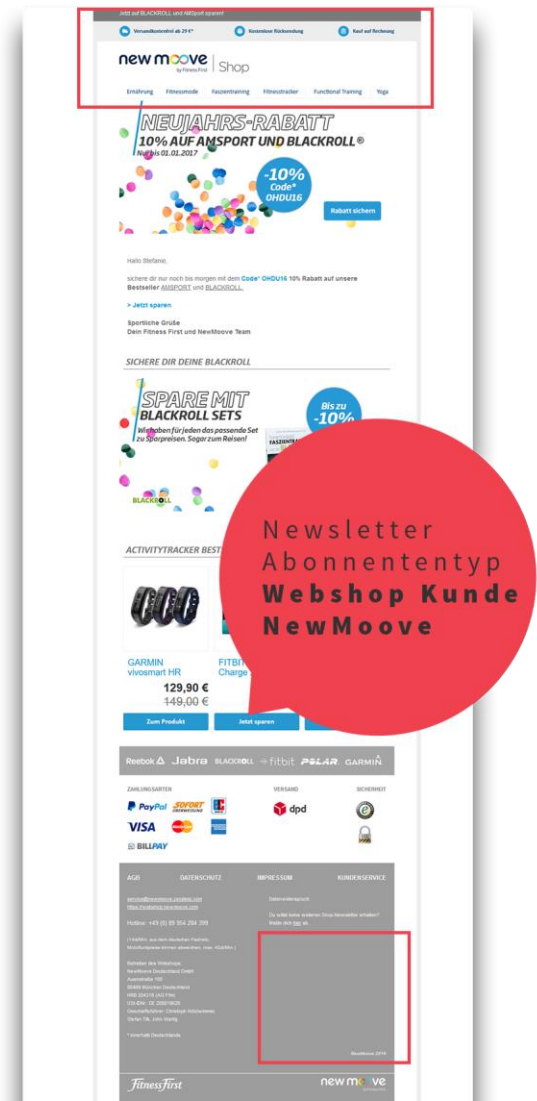
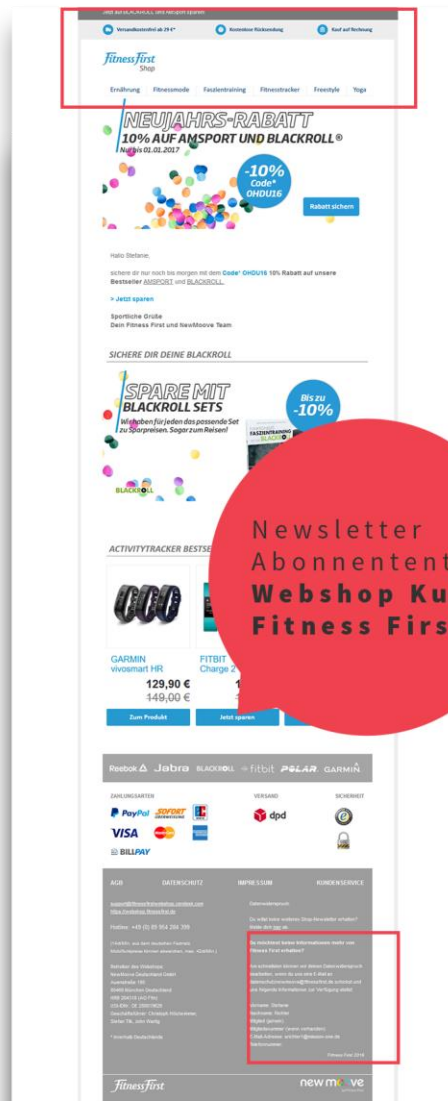
Newsletter für Abonententyp „Webshop Kunde“ Fitness First:

<http://newmoovebyfitnessfirst.de/a/a.aspx?A9EAxWFIZIP2uTJqAj7-4sMbYQ2>

## Kennzeichnung der Individualisierung in rot markiert



## Kennzeichnung der Individualisierung in rot markiert

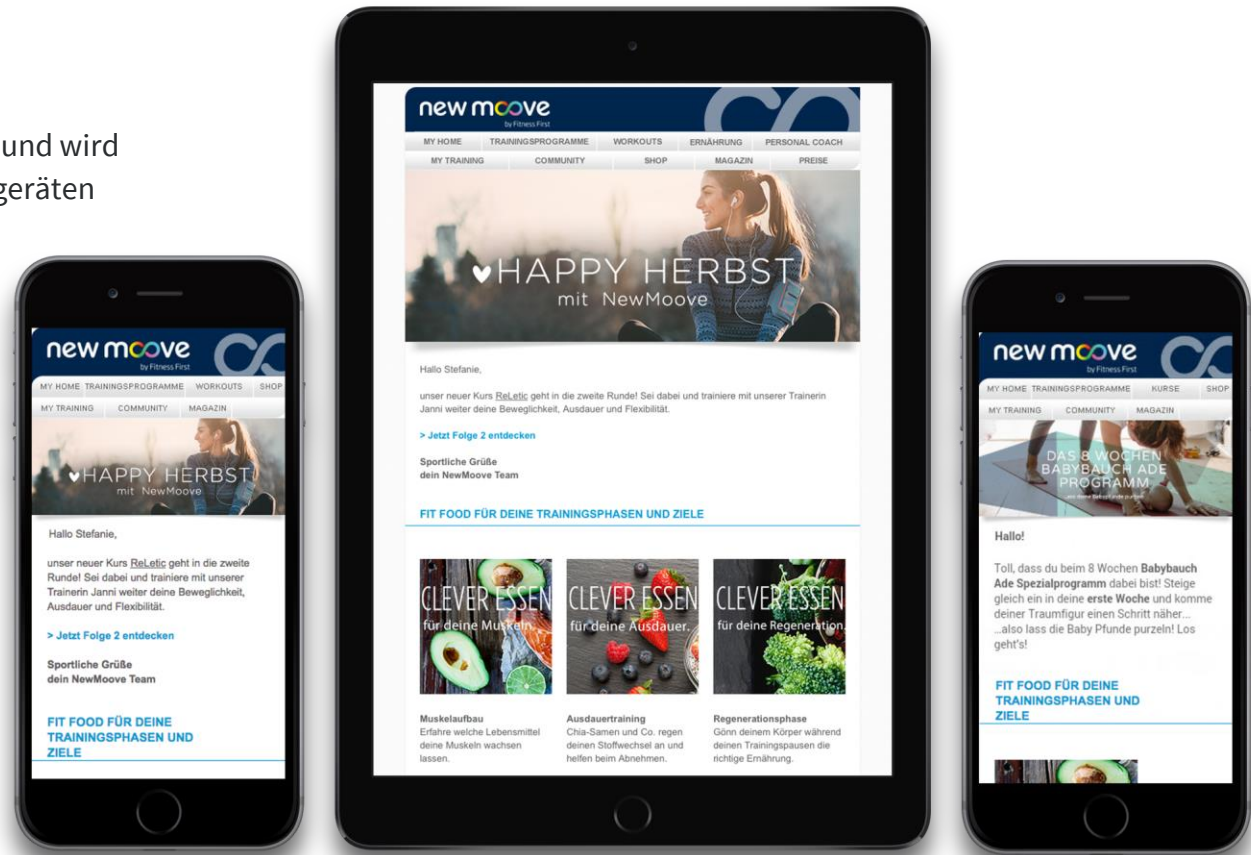




Ein Template – dynamisch & individuell

# Natürlich responsive

Jeder Newsletter ist responsive und wird optimal auf allen gängigen Endgeräten dargestellt.



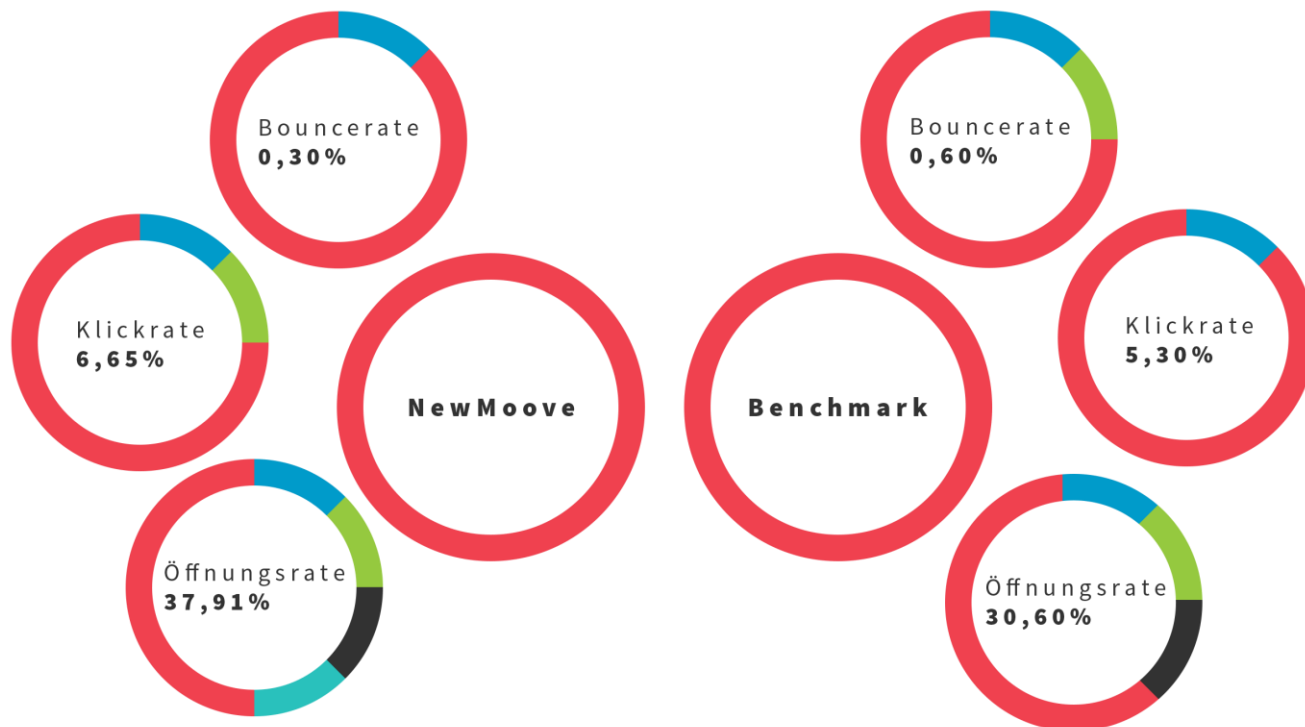
E-Mail-Award 2017

# Reporting & Erfolgszahlen

# Erfolgszahlen automatisierte Mails

## Januar 2017

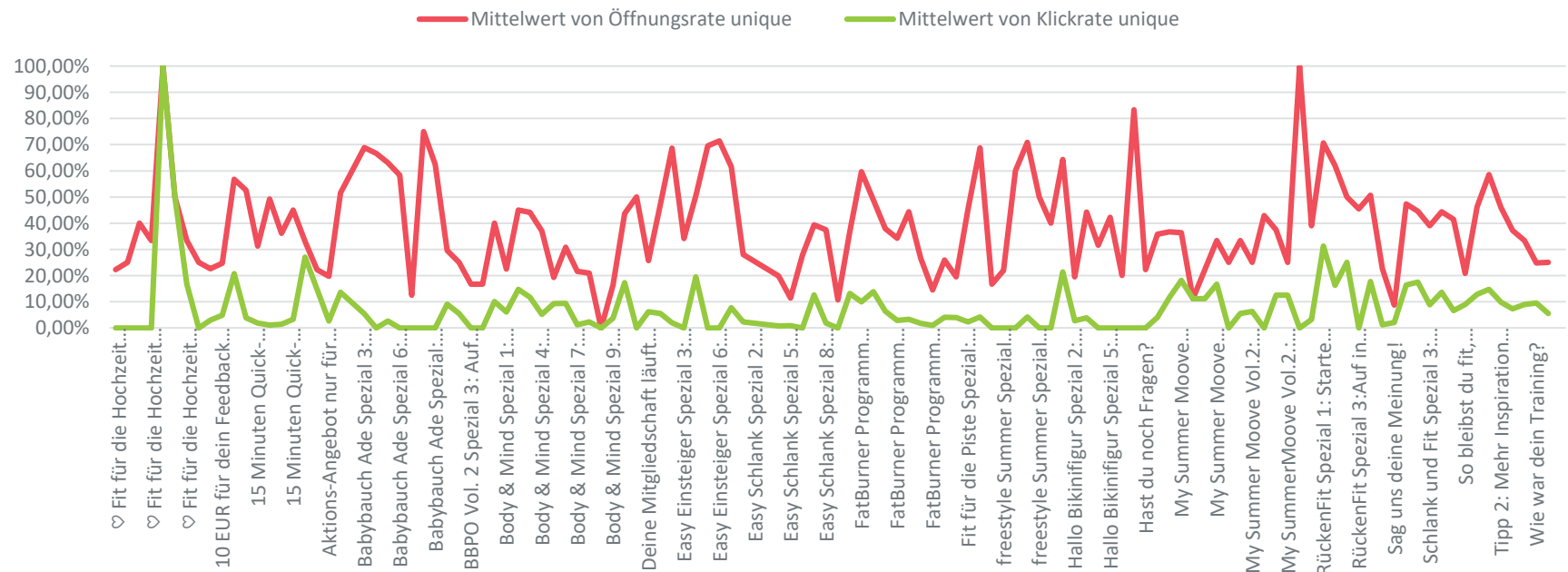
Die Erfolgszahlen der automatisierten Mails von NewMoove sind besser als die aktuelle Benchmark im E-Mail-Marketing.



# Erfolgszahlen automatisierte Mails

## Januar 2017

Öffnungs- und Klickraten der automatisierten Mails im Januar 2017.  
Die Erfolgszahlen erreichen im Mittelwert überdurchschnittliche Werte.



Reporting

# Erfolgszahlen Abo-Abschlüsse

Dank einem umfangreichen E-Mail-Marketing kann NewMoove 20 % - 35 % aller Abo-Abschlüsse auf den Kanal E-Mail zurück zu führen.



# Erfolgszahlen Churn-Rate

**3,5 % normal gekündigte  
Verträge werden doch  
verlängert**

**8,5 % verlängern auf  
Grund eines Gutscheins**

**Die Churn-Rate  
liegt bei 3,2 %**





**Stefanie Richter**  
**[srichter@mission-one.de](mailto:srichter@mission-one.de)**  
**[www.mission-one.de](http://www.mission-one.de)**

#### **Copyright**

Alle in Konzepten, Manuskripten und Präsentationsschriften enthaltenen Vorschläge, Beschreibungen, Manuskripte und Inhalte in vollem Umfang und Inhalt unabhängig vom Wortlaut, verbleiben mit Urheber- und Nutzungsrecht bei der mission-one GmbH. Auch dann, wenn für die Präsentation ein Honorar bezahlt wurde. Insbesondere bei unverbindlichen Präsentationen versteht sich das Honorar als reines Aufwandshonorar, nicht aber als Abgeltung der Urheber- und Nutzungsrechte. Die Weitergabe aller Unterlagen, Manuskripte, der Präsentationsschrift im Ganzen oder in einzelnen Teilen, sowie eine Veröffentlichung, Verbreitung, Nachbildung oder sonstige Verwertung der präsentierten Konzepte, Lösungen und Ideen ist ohne vorherige Zustimmung von der mission-one GmbH nicht zulässig. Werden die präsentierten Konzepte, Lösungen und Ideen nicht entsprechend dem Vorschlag verwendet, so ist mission-one GmbH berechtigt, die Inhalte in vollem Umfang oder Teile davon anderweitig zu verwenden.