all for one Group

ZUKUNFT DES BRANCHENMARKETINGS: PERSONALISIERUNG & INNOVATION AM KUNDENBEISPIEL WAFIOS

HAIKO RASSWEILER & THOMAS PETER, WAFIOS

25.04.2020

MITTELSTANDSFORUM 2024

01

MIT PRÄZISION ZU ZUFRIEDENHEIT:
WAFIOS' WEG ZUR GANZHEITLICHEN CUSTOMER EXPERIENCE

WAFIOS

Kurzvorstellung – WAFIOS Kennzahlen

- **Gründung:** 1893
- **Gründer:** Ernst **Wa**gner, Hans **Fi**cker und **O**tto **S**chmid
- **Headquarter:** Reutlingen
- **Vorstand:** Dr.-Ing. Uwe-Peter Weigmann
  Betriebswirt (VWA) Martin Holder
- **Beschäftigte**: 1083 im WAFIOS Konzern
  45 Hard- und Softwareentwicklung
  80 Mechanische Konstruktion
- **Umsatz:** 192,7 Mio. EUR
  (WAFIOS Group, Planumsatz 2023)
- **Exportanteil:** 64%
  (Stand 2023)
- **Sortiment:** > 130 Maschinentypen

© WAFIOS AG 2023

Feuerlöscherhalter

Handtuchhalter **Schiebedach** **Airbagfedern**

Elektrodraht Reifenventilfeder Glühwendel

Dachträgersysteme Grillrost **Estrichgewebe**

Durchlauferhitzer Radial-Wellendichtring Geländer

Motorhaubenhalterung **Postkartenständer**

Schneebesen Tapezier- und Formerstifte

Schaltgestänge Handyfedern

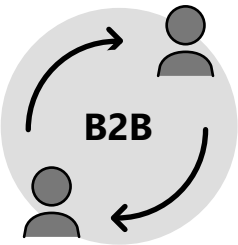
Entriegelungsgestänge

Tausende von **Applikationsteilen** für nahezu jeden Lebensbereich

| Alle Informationen und Unterlagen sind streng vertraulich und unterliegen der Geheimhaltung, WAFIOS behält sich Patentanmeldungen vor.

© WAFIOS AG 2023

KI ENTLANG DER CUSTOMER JOURNEY



IDENTIFIZIERUNG

01

In dieser Phase werden die Bedürfnisse und Präferenzen potenzieller Kunden analysiert und relevante Zielgruppen definiert.

PERSONALISIERUNG

02

Anhand der gesammelten Daten werden personalisierte Inhalte und Angebote erstellt.

ENGAGEMENT

03

Durch gezielte Marketingmaßnahmen werden Kunden aktiv eingebunden und in den Dialog mit dem Unternehmen gebracht. Ziel: Langfristiger Aufbau einer Kundenbeziehung

PERFORMANCE

04

Anhand der definierten ABM Strategie werden quantitative und qualitative Ziele festgelegt. Die Performance wird anhand vordefinierter KPIs gemessen.

© All for One Group SE

02

NAHTLOS VERDRAHTET:

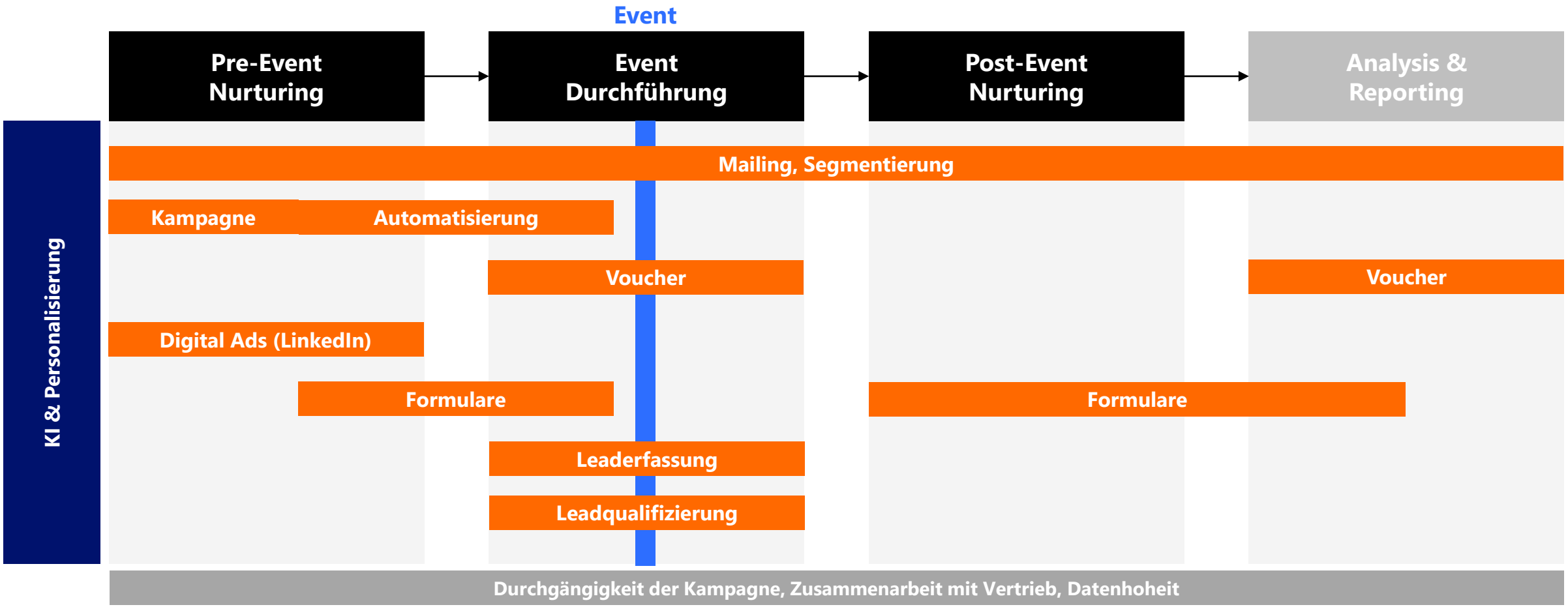
ZWISCHEN MARKETING UND SALES ENTLANG DER CUSTOMER JOURNEY

AUFBAU MODERNER NEWSLETTER-SYSTEME

© All for One Group SE

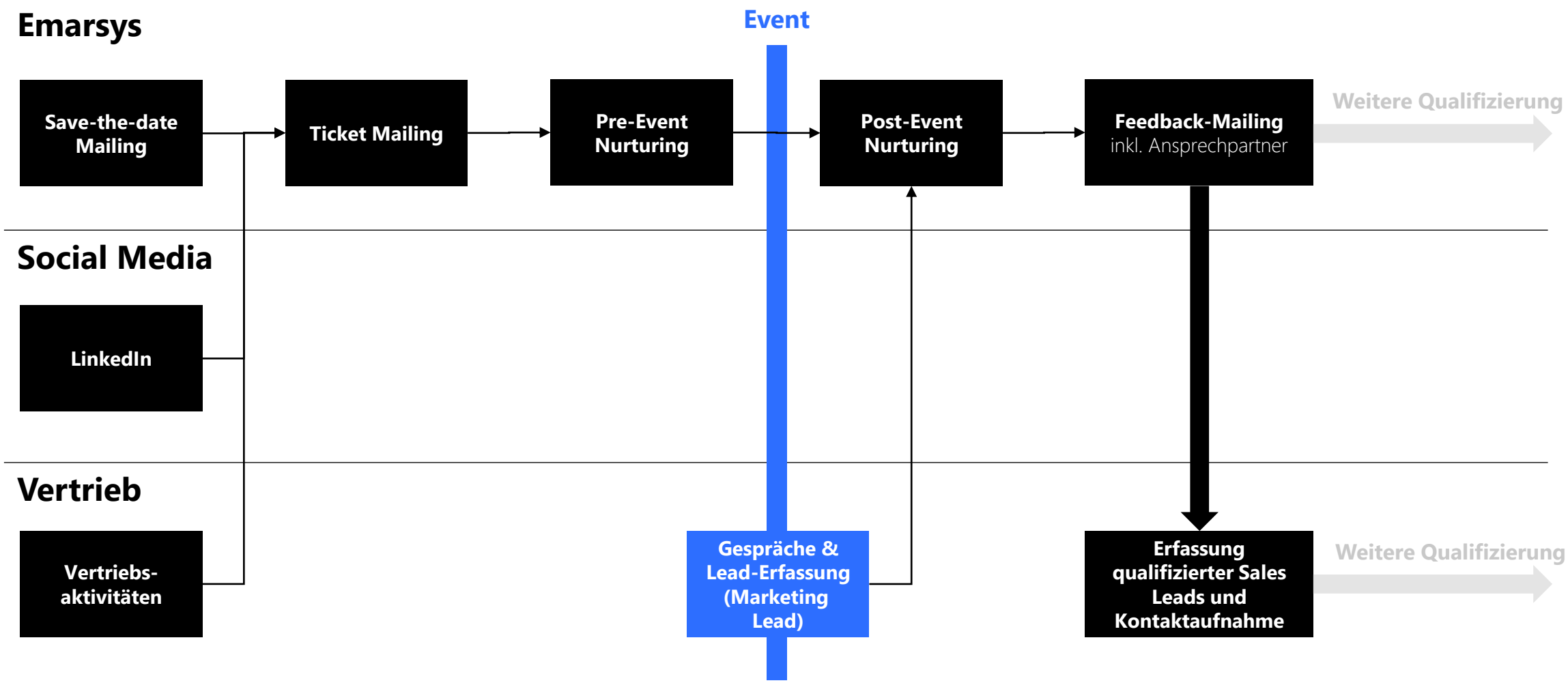
EVENT MARKETING JOURNEY

Ziel der Event Marketing Journey ist nicht der Abschluss, sondern die Teilnahme des Interessenten am Event.



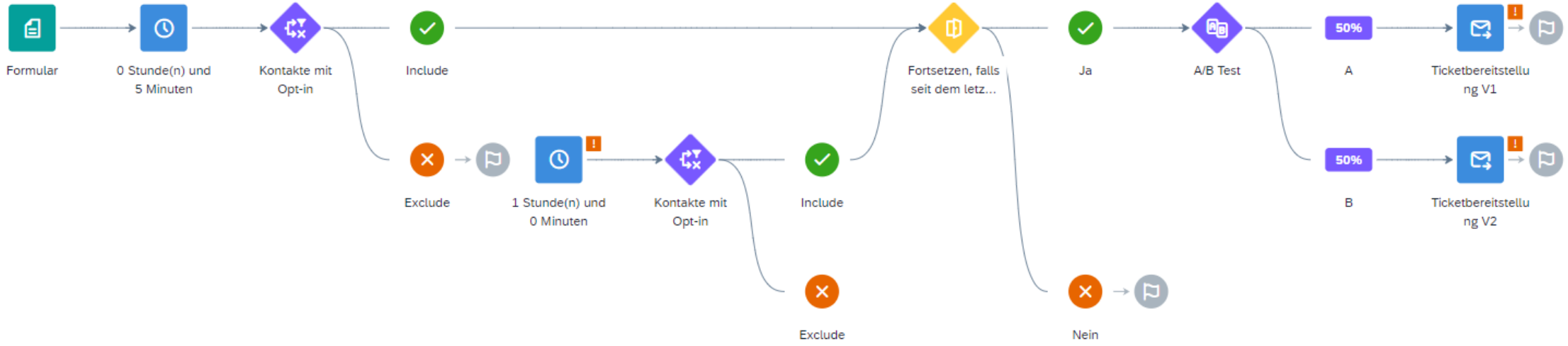
© All for One Group SE

ÜBERBLICK DER JOURNEY



© All for One Group SE

AUTOMATISCHE TICKETBEREITSTELLUNG



© All for One Group SE

EVENT MARKETING JOURNEY
TOUCH POINT: TICKET MAILING

ZEITPUNKT
Nach Registrierung

EMPFÄNGER
Alle Registrierten

BESCHREIBUNG:
Erfolgreich angemeldet,
Ticket/QR-Code, Anfahrt, Messeplan

© All for One Group SE

EVENT MARKETING JOURNEY
TOUCH POINT: TICKET MAILING

ZEITPUNKT
Nach Registrierung

EMPFÄNGER
Alle Registrierten

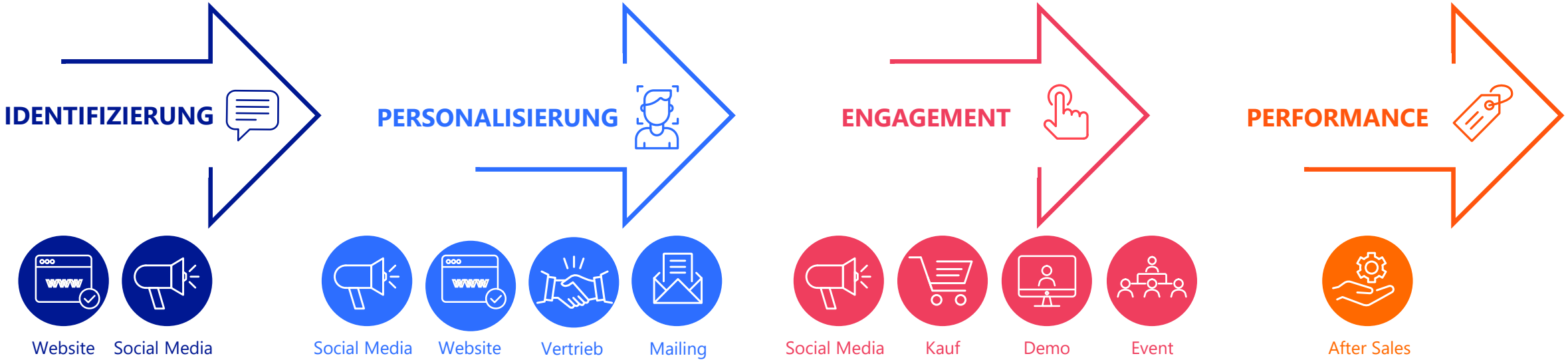
BESCHREIBUNG:
Erfolgreich angemeldet,
Ticket/QR-Code, Anfahrt, Messeplan

>1.000 Ticketcodes müssen nicht mehr manuell versendet werden!

© All for One Group SE

03 GEHEIMREZEPT DES ERFOLGES

DIE CUSTOMER JOURNEY



© All for One Group SE

DIE CUSTOMER JOURNEY

IDENTIFIZIERUNG

Website
Social Media

PERSONALISIERUNG

Social Media
Website
Vertrieb
Mailing

- Aufmerksamkeit generieren
- Neue Branchen und Interessenten erreichen
- Zielgruppenspezifische Kampagnen
- Personalisierung

ENGAGEMENT

Social Media
Kauf
Demo
Event

- Ressourcenorientiertes Event-Management
- Automatisierung

PERFORMANCE

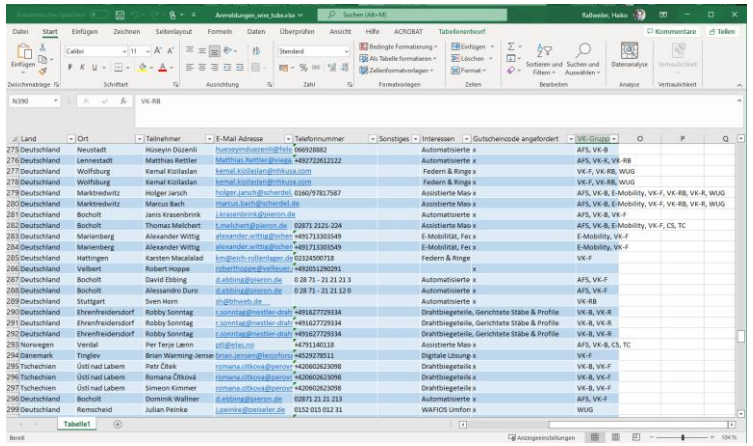
After Sales

GANZHEITLICHE CUSTOMER EXPERIENCE

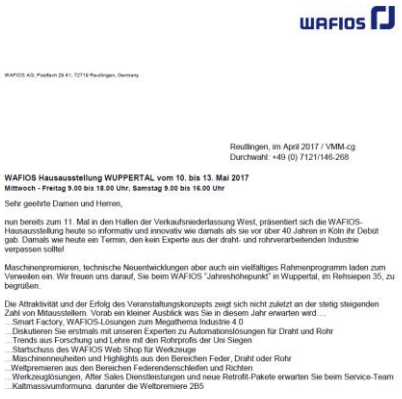
© All for One Group SE

DIE REALITÄT

DATEN AN UNTERSCHIEDLICHEN ORTEN



Excelliste



WAFIOS

WAFIOS AG, Postfach 29 41, 72716 Reutlingen, Germany

Reutlingen, im April 2017 / VMM-cg
Durchwahl: +49 (0) 7121/146-268

WAFIOS Hausausstellung WUPPERTAL vom 10. bis 13. Mai 2017
Mittwoch - Freitag 9.00 bis 18.00 Uhr, Samstag 9.00 bis 16.00 Uhr

Sehr geehrte Damen und Herren,

nun bereits zum 11. Mal in den Hallen der Verkaufsniederlassung West, präsentiert sich die WAFIOS-Hausausstellung heute so informativ und innovativ wie damals als sie vor über 40 Jahren in Köln ihr Debüt gab. Damals wie heute ein Termin, den kein Experte aus der draht- und rohrverarbeitenden Industrie verpassen sollte!

Maschinenpremieren, technische Neuentwicklungen aber auch ein vielfältiges Rahmenprogramm laden zum Verweilen ein. Wir freuen uns darauf, Sie beim WAFIOS "Jahreshöhepunkt" in Wuppertal, im Rehsiepen 35, zu begrüßen.

Die Attraktivität und der Erfolg des Veranstaltungskonzepts zeigt sich nicht zuletzt an der stetig steigenden Zahl von Mitausstellern. Vorab ein kleiner Ausblick was Sie in diesem Jahr erwarten wird ...
...Smart Factory, WAFIOS-Lösungen zum Megathema Industrie 4.0
...Diskutieren Sie erstmals mit unseren Experten zu Automationslösungen für Draht und Rohr
...Trends aus Forschung und Lehre mit den Rohrprofis der Uni Siegen
...Startschuss des WAFIOS Web Shop für Werkzeuge
...Maschinenneuheiten und Highlights aus den Bereichen Feder, Draht oder Rohr
...Weltpremieren aus den Bereichen Federendenschleifen und Richten
...Werkzeuglösungen, After Sales Dienstleistungen und neue Retrofit-Pakete erwarten Sie beim Service-Team
...Kaltmassivumformung, darunter die Weltpremiere 2B5

Altes Anschreiben

Messebericht WAFIOS AG

WAFIOS

Datum: _____

Aussteller _____
Von Messe _____
Uns besuchte heute _____

Firma _____
Straße _____
PLZ - Ort _____
Land _____ Tel. _____
E-Mail _____

Visitenkarte

Geschäftsbereich:
☐ Automation / Schleifen ☐ Customer Service ☐ Digital Services ☐ Drahtbiegen ☐ E-Mobility ☐ Federn
☐ Gebrauchtmaschinen ☐ Ketten ☐ Richten ☐ Rohrbiegen ☐ Tool Center ☐ Sonstiges: _____

Branche:
☐ Agrartechnik ☐ Automotive ☐ Bauwirtschaft ☐ Bergbau ☐ Elektronik
☐ Haushaltsgeräte ☐ Kälte-/Klimatechnik ☐ Konsumgüterindustrie ☐ Maschinenbau ☐ Medizintechnik
☐ Möbelind./Ladenbau ☐ Umwelttechnik ☐ Verkehrstechnik ☐ Sonstiges: _____

Zum Thema: _____ **Maschinentype:** _____

Korrespondenzsprache: ☐ deutsch ☐ englisch ☐ Sonstige: _____

Zu veranlassen:
☐ Angebot ☐ Richtpreis ☐ Zusendung Informationsmaterial
☐ Besuch in Reutlingen ☐ Besuch beim Kunden ☐ Kontaktaufnahme durch: _____

Messebericht (gelber Zettel)

© All for One Group SE

DIE REALITÄT

Digitalisierung mit Emarsys

EIN FÜHRENDES SYSTEM

- Transparenz
- Effizienz
- Analyse

© All for One Group SE

DAS ZIEL: VERBESSERUNG DER KUNDENKOMMUNIKATION

GANZHEITLICHE PROZESSE

Ohne Systembrüche

TRANSPARENZ

Nachvollziehbarkeit & Analyse

DATENQUALITÄT

data is gold

DATENSCHUTZ

Kundenkommunikation nach DSGVO

AUTOMATISIERUNG

von Messeeinladungen und Kampagnen

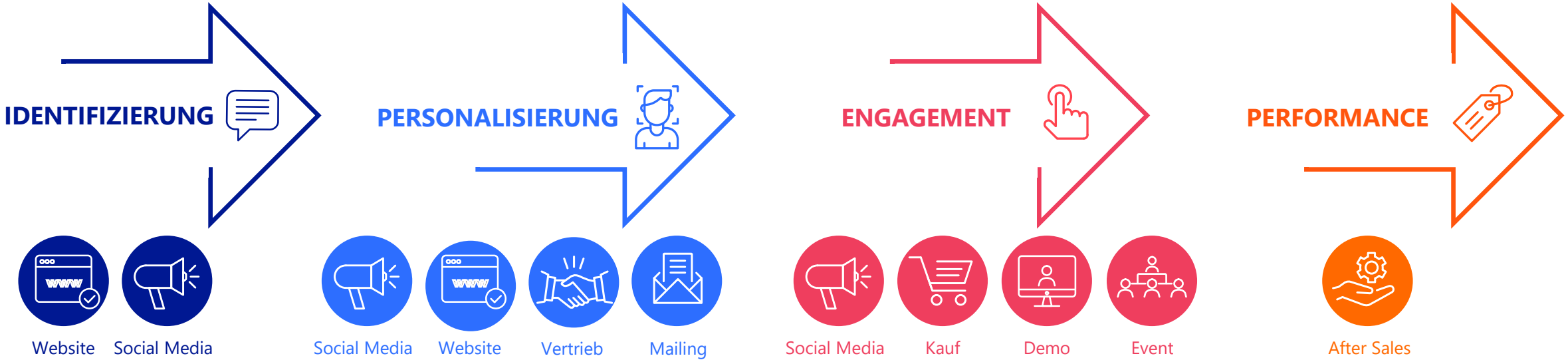
- Siehe Beispiel mit Ticketcodes

SEGMENTIERUNG

Zielgruppenspezifische Newsletter.

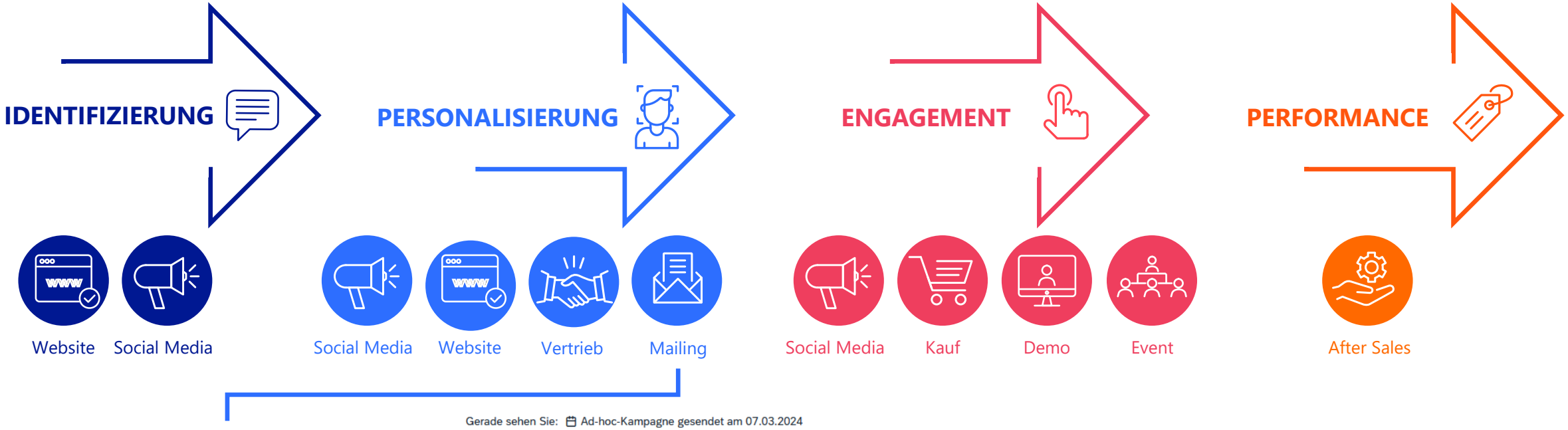
© All for One Group SE

DIE ERGEBNISSE



© All for One Group SE

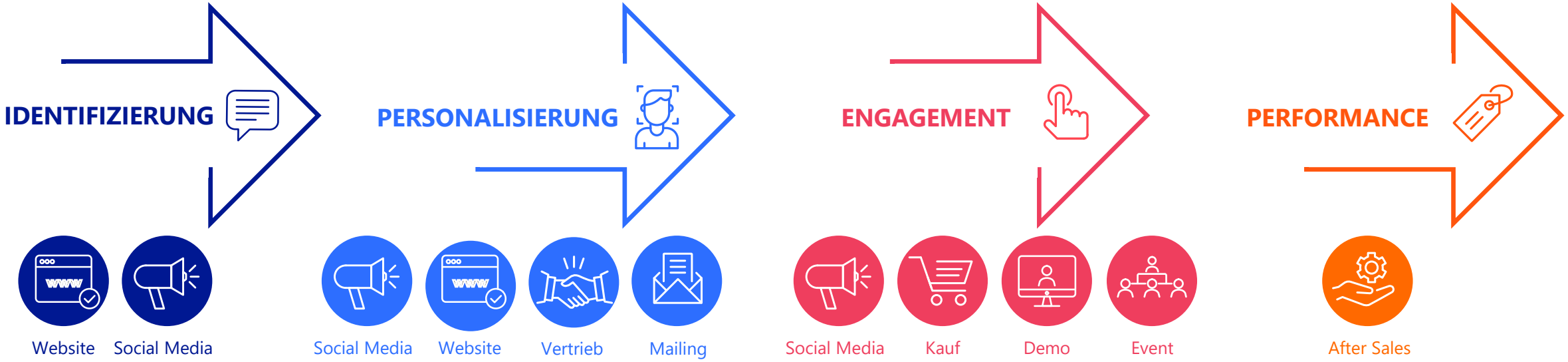
DIE ERGEBNISSE



- Steigerung der Mail-Aktivität von ca. 1-2 Mails pro Jahr auf 10–20
- Sehr gute Öffnungsraten und hohe Reichweite

© All for One Group SE

DIE ERGEBNISSE



- Automatisierte Messekampange „Wire and Tube“
- Facts: In 6 Wochen über **1.000** Anmeldungen zum Messebuch; das sind **250 %** mehr als bei der letzten Veranstaltung

© All for One Group SE

GEHEIMREZEPT DES ERFOLGS

KUNDENORIENTIERUNG

Aufbau des Systems anhand von kundenorientierten Fallbeispielen in diversen Workshops mit der All For One

PERSÖNLICHKEIT

Persönliche Note mit Ansprechpartnern und persönlicher Anrede, „Jeder Kunde hat seine persönlichen Erwartungen und muss abgeholt werden“

Moderne Kommunikation von klassischen Werten (Klassischer Maschinenbauer)

AUTHENTIZITÄT

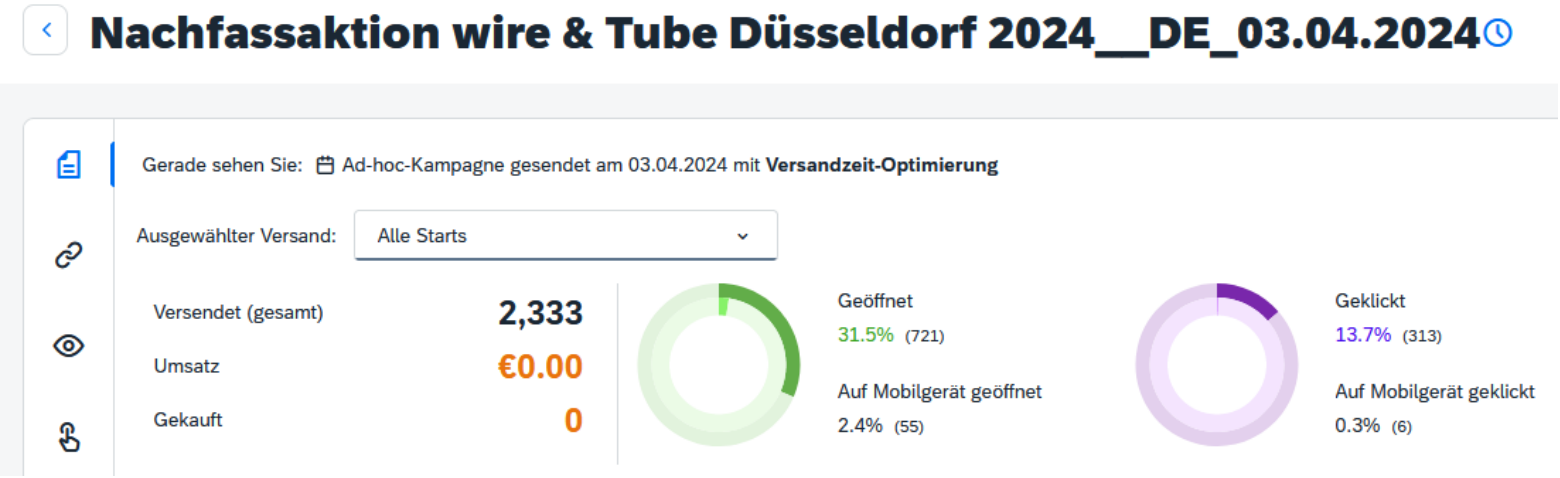
Jedes WAFIOS Segment benötigt unterschiedliche Informationen. Z.B. haben Federkunden kein Interesse an der Rohrfertigung

ZIELGRUPPENSPEZIFISCH

© All for One Group SE

DO: VOM LEICHTEN ZUM SCHWEREN

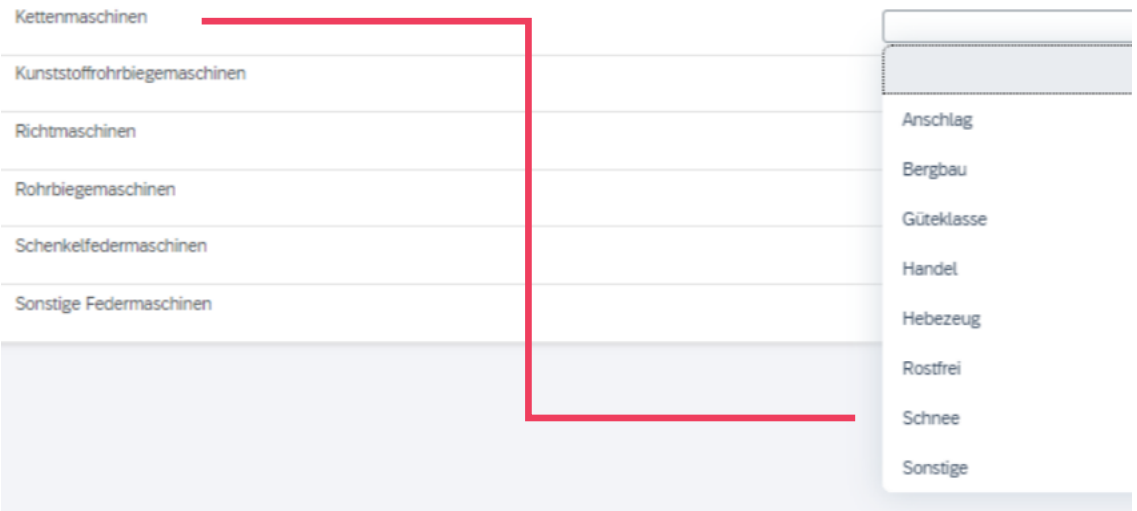
- Herstellung der Mailfähigkeit (Blockbasierte Mails)
- Analyse von Mails
- Automatisierung und einbetten von KI



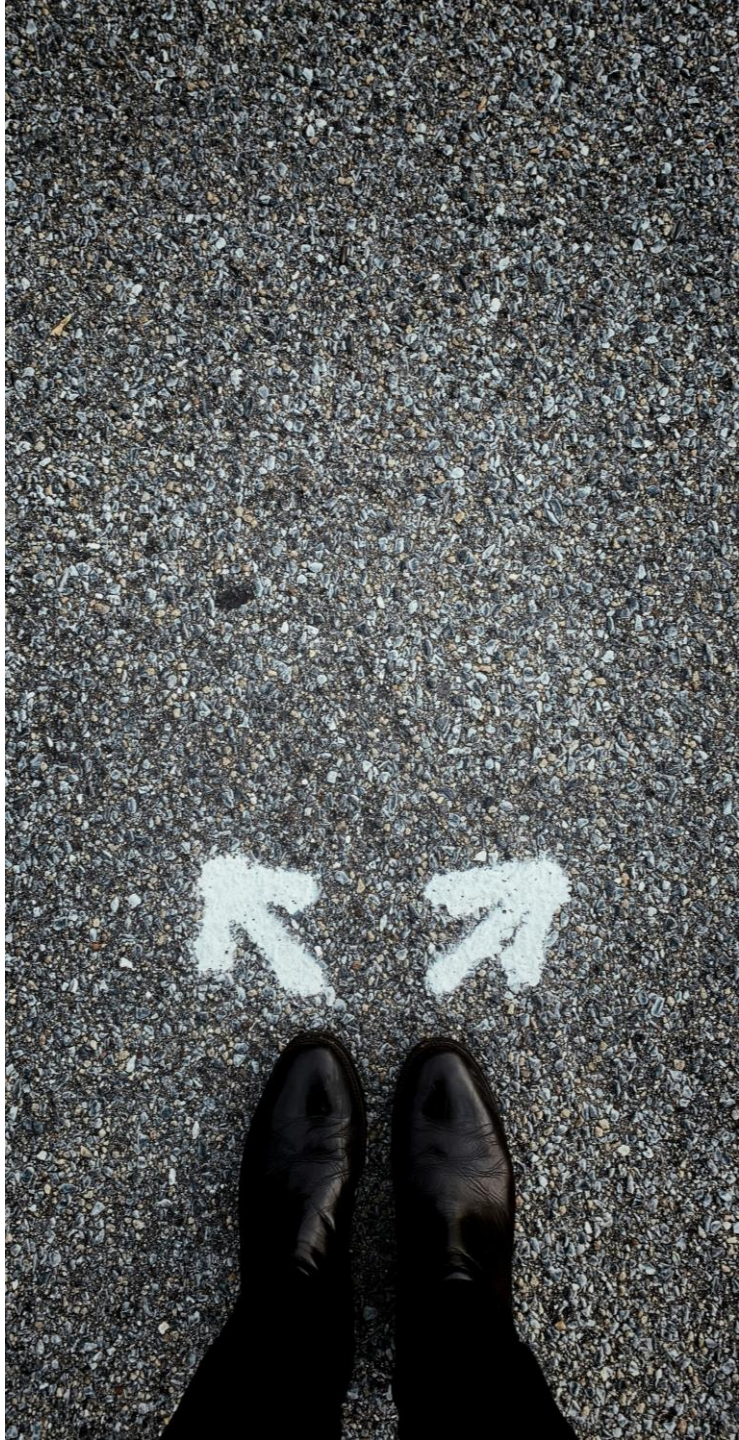
© All for One Group SE

DO: DATENQUALITÄT: WAS BENÖTIGE ICH WIRKLICH?

- Bereinigung von Kundendaten
- Neustrukturierung
- Einführung von Pflichtfedern & Sensibilisierung Vertrieb



© All for One Group SE



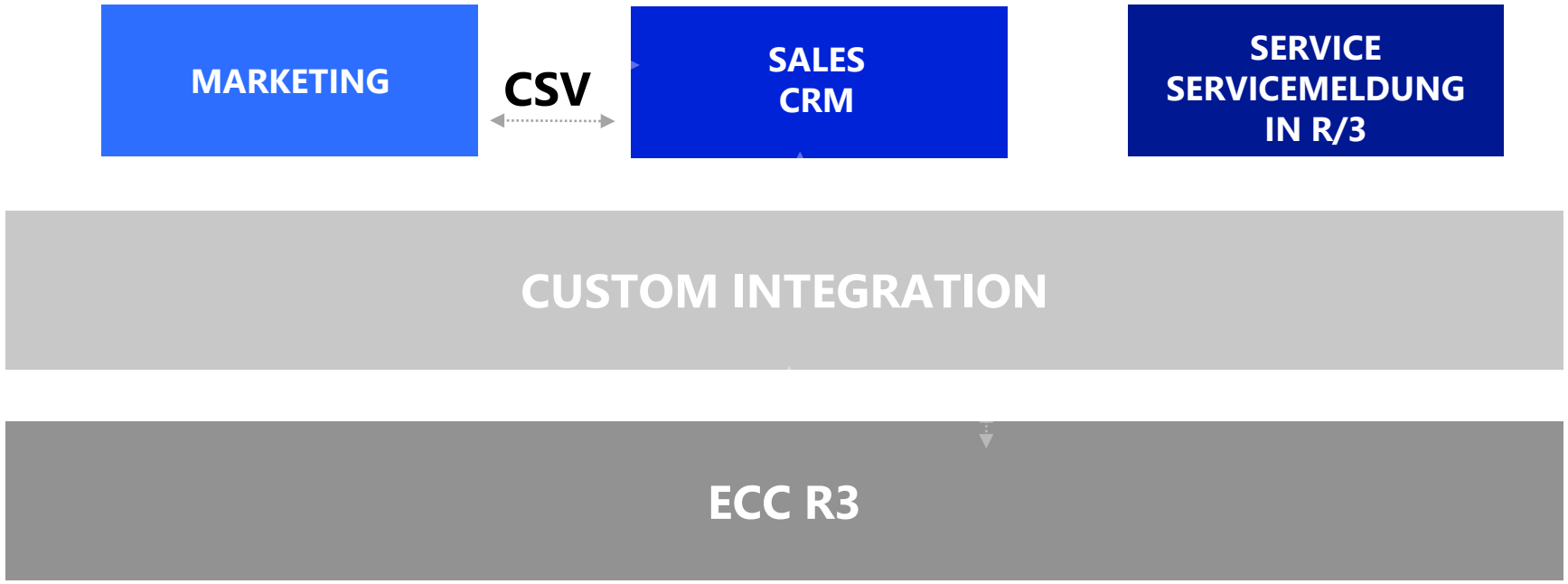
DON'T: SCHLECHTE INHALTE FÜR DIE FALSCHE ZIELGRUPPE!

- Im B2B ist eine Kundenrückgewinnung nicht einfach.
- Kaum Rückgewinnung in unserem B2B-Geschäft
- gesamt ca. 10.000 Kontaktdaten

Andere Aktivitäten		
Abgemeldet	10	0.4%
Abgemeldet von Liste	1	0.0%
Beschwert	0	0.0%

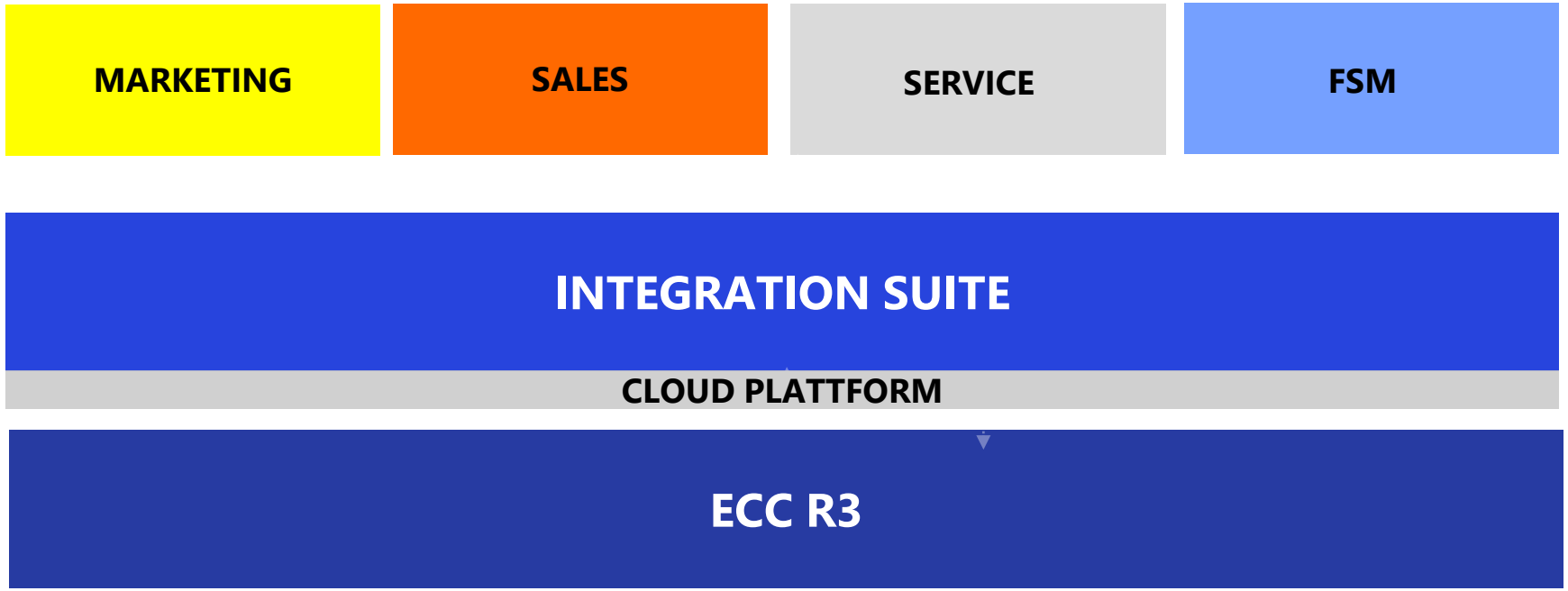
© All for One Group SE

IT ARCHITEKTUR VORHER



© All for One Group SE

IT ARCHITEKTUR JETZT



© All for One Group SE

VIELEN DANK!

IHRE FRAGEN?

mittelstandsforum.de/2024

HIER FINDEN SIE:

- die Präsentationsunterlagen
- ab morgen die Aufzeichnung des Vortrags
- weiterführende Informationen

Sie erhalten den Link am Freitag auch per E-Mail.