

## Case Study

# Direkte Kundenansprache bei der Digitalisierung im Personalmanagement durch E-Mail Automation

Das Thema der Digitalisierung gewinnt auch im Personalmanagement immer mehr an Gewicht, speziell wenn es um die Urlaubs- und Abwesenheitsverwaltung in Unternehmen geht. Die Papierform oder Exceltabellen werden in den meisten Unternehmen am häufigsten als Organisationsmedium dafür gewählt. Diese manuelle Art der Urlaubs- und Abwesenheitsverwaltung ist allerdings umständlich, anfällig für Fehler und zeitaufwendig.

Mit dem B2B-Produkt Vacationizr des Unternehmens Ashampoo Systems GmbH & Co. KG, einer Software für die Digitalisierung im Personalmanagement, lassen sich Urlaubstage und Abwesenheiten planen, beantragen und freigeben.

### HERAUSFORDERUNG

Die Ashampoo Systems GmbH & Co. KG möchte ein junges Produkt, den Vacationizr, eine SaaS Lösung zur Urlaubs- und Abwesenheitsplanung für kleine und mittelständische Unternehmen, bekannter machen und die direkte Kundenansprache und Kundeninteraktion verbessern, sowie die Kunden während ihrer Customer Journey vollständig begleiten. Hierfür war die Ashampoo Systems GmbH & Co. KG auf der Suche nach einem Kommunikationskanal, welcher es ermöglicht, Nutzer von Anfang an die Hand zu nehmen. Nach der Anmeldung werden Kunden mit den wichtigsten Informationen direkt versorgt und bei der weiteren Nutzung intensiv begleitet.

Des Weiteren steht das stetig wachsende Unternehmen vor der Herausforderung, dass eine Marketing- und Vertriebsabteilung aufgebaut werden soll. Diese soll idealerweise aus einem Tool heraus die Direktkommunikation steuern.

Bei dem ausgewählten Tool soll die Möglichkeit bestehen, dieses technisch nahtlos an ein bestehendes System einzubinden, um automatisierte und personalisierte Newsletter-Kampagnen für Bestands- sowie Neukunden erstellen zu können.

### Über Ashampoo Systems

Die Ashampoo Systems GmbH & Co. KG ist ein vitaler Teil einer erfolgreichen Unternehmensgruppe und ein junges, mitarbeitergeführtes Unternehmen. Unsere Wurzeln liegen in der Entwicklung und Architektur von Softwaresystemen für Endkunden. Mit Kompetenzen aus 20 Jahren Softwareentwicklung und einem Team, das für neue Technologien brennt, möchten wir unser Können anderen Unternehmen zur Verfügung stellen. Unser Spektrum umfasst die Digitalisierung von Geschäftsprozessen durch Online-Services für jede Art von Unternehmen.

[www.ashampoo-systems.com](http://www.ashampoo-systems.com)

### Über Vacationizr

Vacationizr ist der Online Urlaubsplaner, der die Urlaubsplanung und Urlaubsverwaltung übernimmt und dafür sorgt, dass Anträge und Freigaben nicht mehr Zeit kosten als nötig. Fortan können von jedem Endgerät aus Urlaubsanträge beantragt und genehmigt werden. Die webbasierte Urlaubsplaner-Software sorgt dafür, dass Konflikte und Fehler bei der Urlaubsverwaltung ausbleiben und sich Kollegen besser abstimmen können. Vacationizr ist flexibel und passt sich jedem Unternehmen an, egal ob Startup oder Betrieb mit über 500 Mitarbeitern. Fragen wie, wie viel Resturlaub zur Verfügung steht, ob Brückentage oder Feiertage genutzt werden oder den Urlaub der Kollegen einsehen? Kein Problem, Vacationizr macht die Urlaubsplanung modern und transparent. Was an Transparenz nicht gewollt ist, kann pro Team oder Abteilung individuell justiert werden.

[www.vacationizr.com](http://www.vacationizr.com)



## LÖSUNG

Als Kommunikationskanal hat sich die Ashampoo Systems GmbH & Co. KG für die E-Mail Marketing Software von CleverReach® entschieden. Durch die unkomplizierte Integrationsmöglichkeiten, die CleverReach® bietet, konnte das Vacationizr Team das Newsletter-Tool zügig mit in Bestandssysteme integrieren. Nach nur wenig Einarbeitungszeit konnte die Marketing- und Vertriebsabteilung mithilfe des E-Mail Editors komplett selbstständig Newsletter erstellen und in automatisierte Kampagnen umsetzen.

Die dreiteilige Willkommenstrecke, bestehend aus Willkommens-Email, vorausseilender Support-Email und einer Email zum ADV-Vertrag (Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung) stellt den Beginn der Kundenkommunikation dar. Zudem wurde neben dem regulären Newsletter mit den wichtigsten Neuerungen ebenfalls eine weitere, automatisierte Email an nicht-aktive Kunden als erste Kundenrückgewinnungsmaßnahme erstellt.

## ERGEBNIS

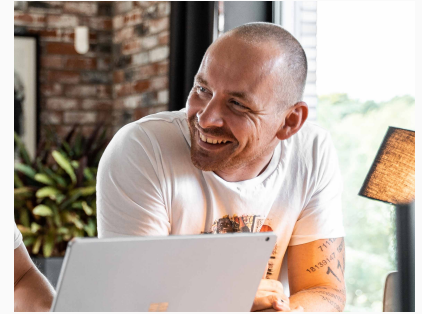
Mit einer durchschnittlichen Öffnungsrate von 62,60% war Ashampoo Systems klar, dass eine Willkommens-Email nach Anmeldung im Sinne der neu angemeldeten Kunden ist.

In der Auswertung wurde festgestellt konnten feststellen, dass 78% der Klicks aus der Willkommenstrecke auf die FAQ Artikel des Unternehmens gingen. Hier wurde schnell ersichtlich, dass neue Nutzer nach Anmeldung direkt begleitende Information zur Einrichtung suchen. Als Konsequenz dieser Erkenntnis wurde neben den FAQ-Bereich eine direkte Chatmöglichkeit eingebunden, um Nutzer auch in Echtzeit behilflich sein zu können

Allein bei der Willkommensstrecke konnte bereits vier Wochen nach Einführung eine deutliche Steigerung der Nutzer-Interaktion verzeichnet werden. Darüber hinaus konnte das Unternehmens erstmals Maßnahmen zur Kundenrückgewinnung einfach und unkompliziert umsetzen.

## AUSBLICK

Mithilfe von THEA, der E-Mail-Marketing-Automations-Lösung von CleverReach, will die Ashampoo Systems künftig zudem vollautomatische E-Mail-Strecken, Trigger-basierte Emails und Newsletter-Kampagnen erstellen und versenden. Hierbei ist uns wichtig, dass wir unsere Kunden über die gesamte Customer-Journey begleiten können.



*„Als junges Produkt ist eine schnelle und richtige Kommunikation mit unseren Kunden das A&O. Mit E-Mail Marketing von CleverReach® können wir die Neukunden nach Anmeldung direkt bei den ersten Schritten begleiten und durch das System führen. CleverReach bietet alle Features, die wir von einer E-Mail Marketing Lösung erwarten. Von der Erstellung inklusive bereitgestellter Templates und umfassenden Auswertungsmöglichkeiten, bis hin zur Marketingautomation.“*

*Da wir unsere Services strikt nach europäischen und deutschen Datenschutzrichtlinien anbieten, war es uns ebenfalls wichtig einen Partner zu finden, der die gleichen Werte vertritt.“* Henning Seedorf, CMO & Cofounder, Ashampoo Systems GmbH & Co. KG.