marketmind

talk

Best of Smart Data: Segmentspezifische Mediaplanung und Steuerung der digitalen Customer Journey

Schweizer Markenkongress 2018

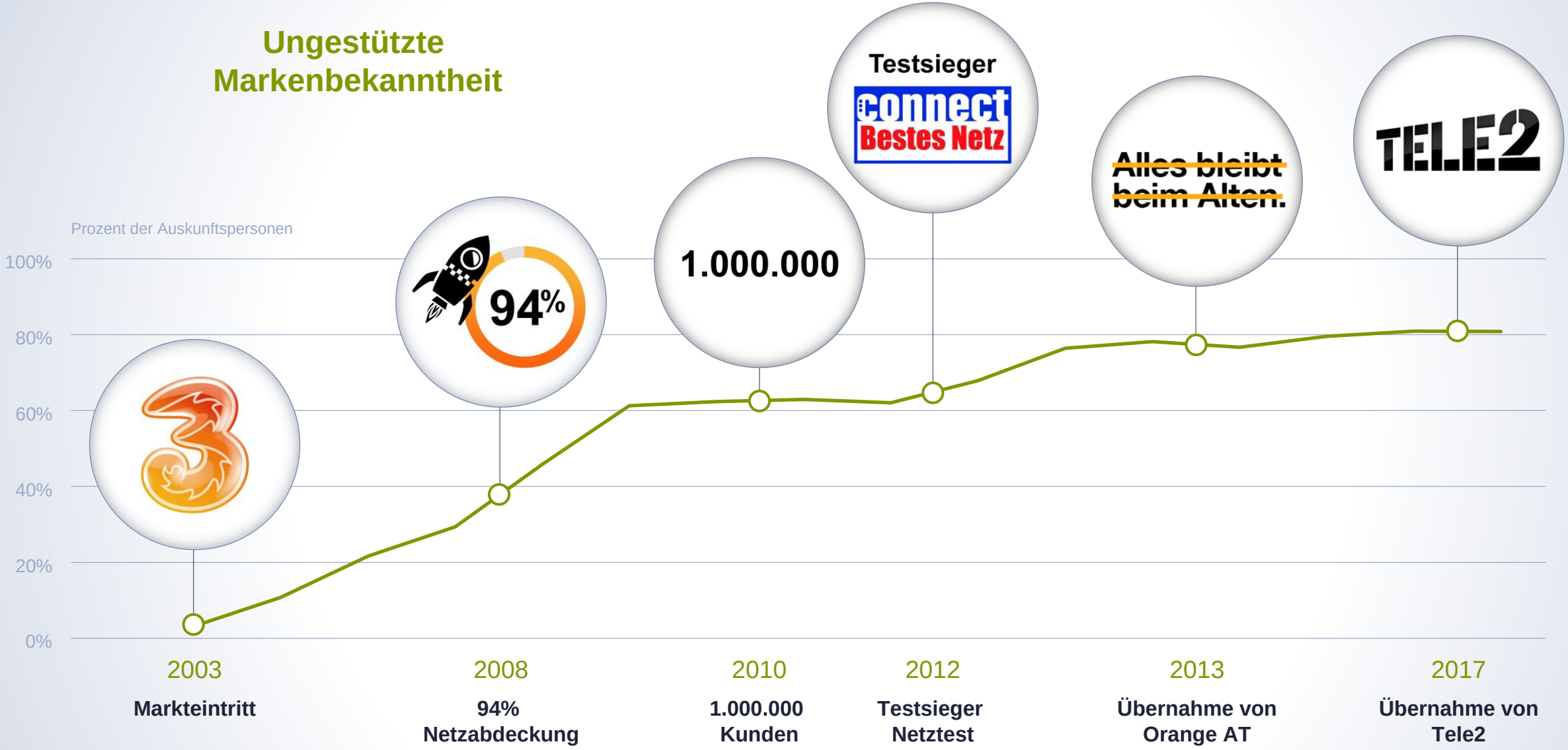
19.06.2018

Case Study

Hutchison 3G Austria GmbH

Brand Story

Ungestützte Markenbekanntheit



marketmind | talk

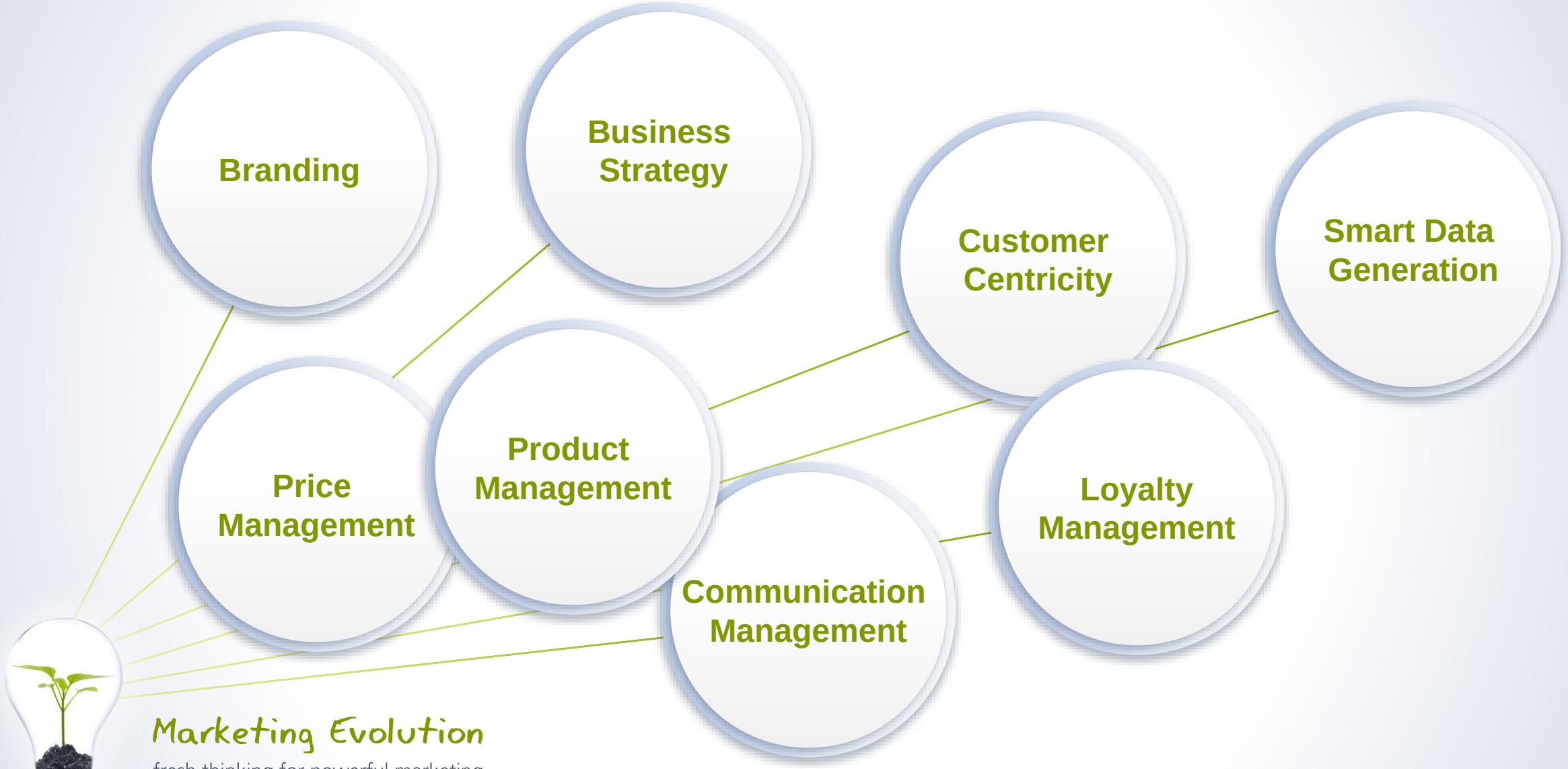
Kundenwachstum

2017

3,7 Mio Kunden

→ Nr. 2 am österreichischen Mobilfunkmarkt

marketmind und Drei

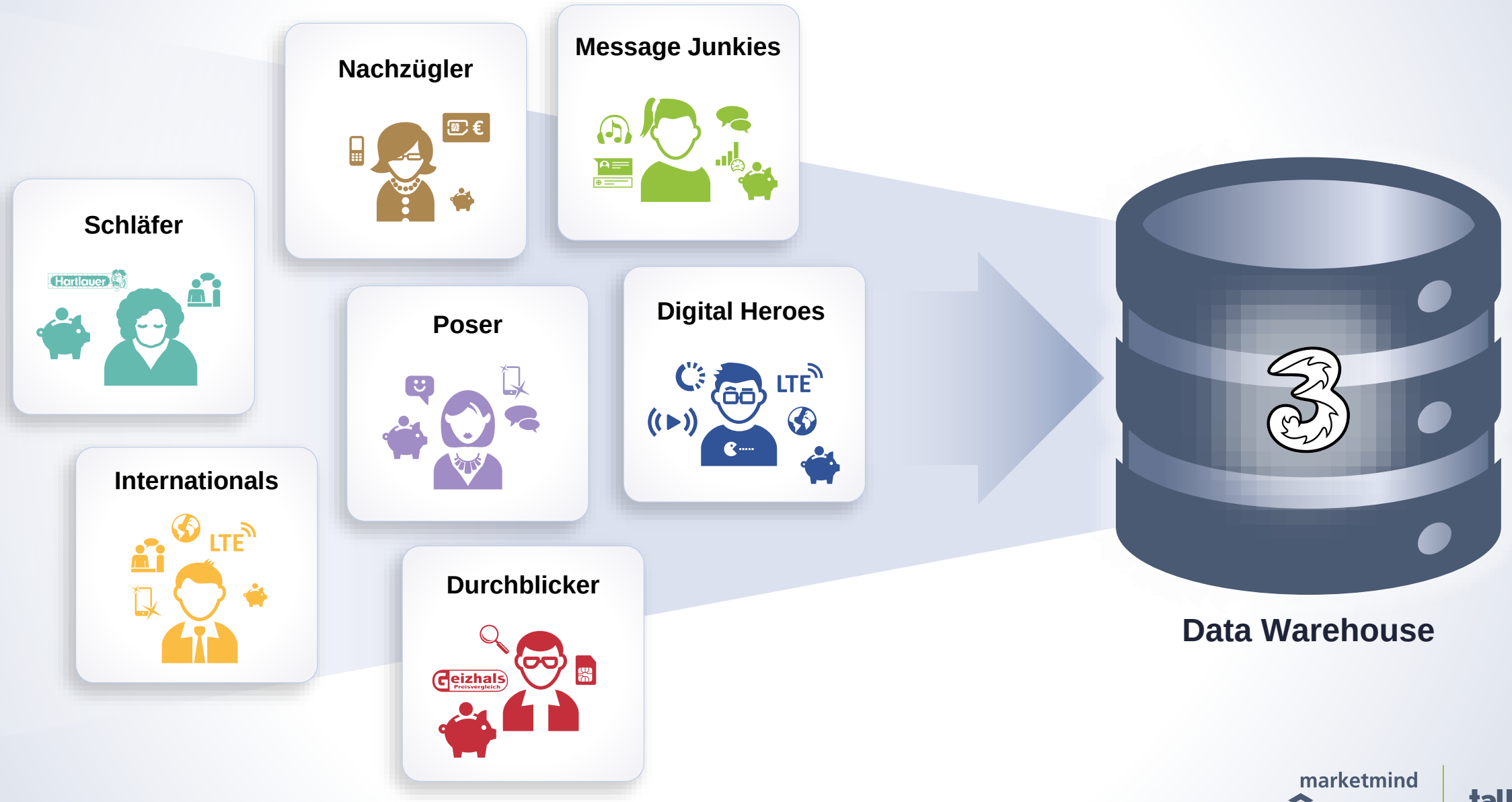


Marketing Evolution

fresh thinking for powerful marketing

marketmind talk

Smart Data


Nachzügler
Message Junkies
Schläfer
Hartlauer
Poser
Digital Heroes
LTE
Internationals
LTE
Durchblicker
Geizhals
Preisvergleich
Data Warehouse

Unternehmensgrösse

Branche

ABC

Auch im B2B-Bereich:
Den Kunde als Person und seine Wünsche und Bedürfnisse in den Vordergrund rücken!

Segmentspezifische Planung von Online-Kampagnen

relevanter Content

passende Kreation

richtige Platzierung

Zielsetzung: Effizienter aussteuern!

marketmind talk

Talk Online - Full Service Online Felddienstleister

Talk betreibt von Wien aus **Online Marktforschungs-Communities** mit mehr als **540.000** Teilnehmern in 21 Ländern Europas.

Schwerpunkte:
DACH, CEE/SEE, Ukraine, Russland, Griechenland und Türkei.

Internationale Erfahrung, lokales Know-how:
Alle Communities werden lokal betreut.

Wien – Zürich – Leipzig – Prag – Riga – Sofia – Athen

Passive Metering

Behavioral Data

Cookie-Tracking

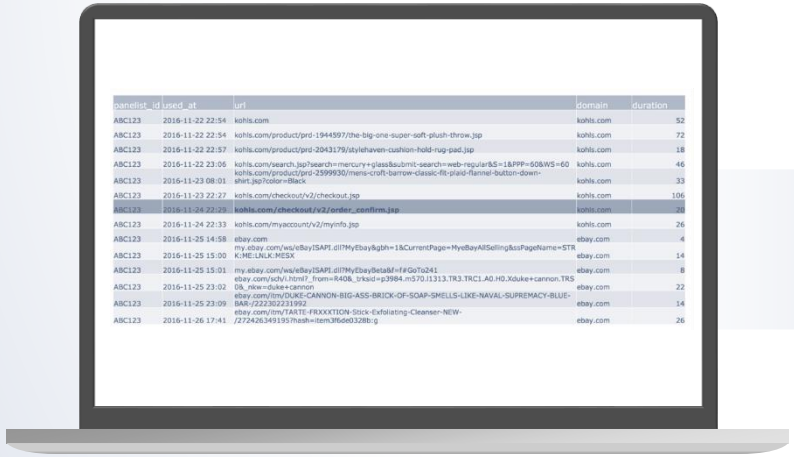
Location-Tracking

marketmind

talk

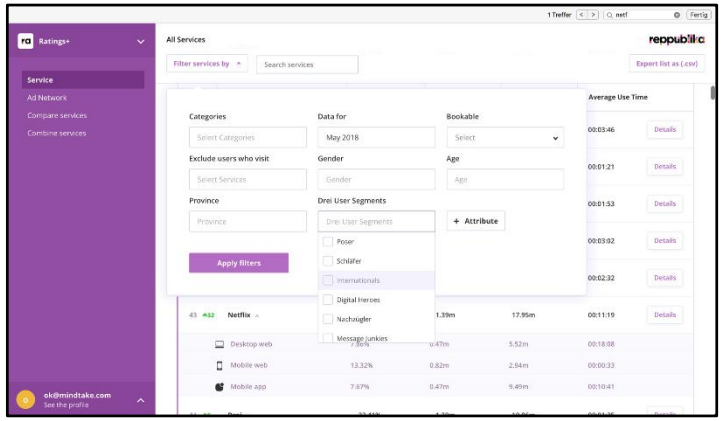
Kooperation talk und marketmind

Befragungsdaten

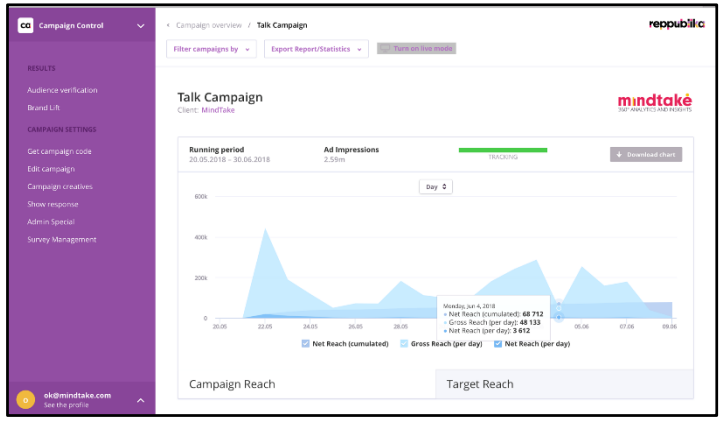


panelist_id	used_at	url	domain	duration
A8C123	2016-11-22 22:54	kohls.com	kohls.com	52
A8C123	2016-11-22 22:54	kohls.com/product/prd-1944597/the-big-one-super-soft-plush-throw.jsp	kohls.com	72
A8C123	2016-11-22 22:57	kohls.com/product/prd-2043179/stylehaven-cushion-hold-rug-pad.jsp	kohls.com	18
A8C123	2016-11-22 23:06	kohls.com/search.jsp?search=mercury+glass&submit-search=web-regular&S=1&PPP=60&WS=60	kohls.com	46
A8C123	2016-11-23 08:01	kohls.com/product/prd-2599930/mens-croft-barrow-classic-fit-plaid-flannel-button-down-shirt.jsp?color=Black	kohls.com	33
A8C123	2016-11-23 22:27	kohls.com/checkout/v2/checkout.jsp	kohls.com	106
A8C123	2016-11-24 22:23	kohls.com/checkout/v2/order_confirm.jsp	kohls.com	20
A8C123	2016-11-24 22:33	kohls.com/myaccount/v2/myinfo.jsp	kohls.com	26
A8C123	2016-11-25 14:58	ebay.com	ebay.com	4
A8C123	2016-11-25 15:00	my.ebay.com/ws/eBayISAPI.dll?MyEbay&gbh=1&CurrentPage=MyeBayAllSelling&ssPageName=STRK:ME:LNLK:MESX	ebay.com	14
A8C123	2016-11-25 15:01	my.ebay.com/ws/eBayISAPI.dll?MyEbayBeta&f=f#GoTo241	ebay.com	8
A8C123	2016-11-25 23:02	ebay.com/sch/i.html?_from=R40&_trksid=p3984.m570.l1313.TR3.TRC1.A0.H0.Xduke+cannon.TRS0&_nkw=duke+cannon	ebay.com	22
A8C123	2016-11-25 23:09	ebay.com/itm/DUKE-CANNON-BIG-ASS-BRICK-OF-SOAP-SMELLS-LIKE-NAVAL-SUPREMACY-BLUE-BAR-/222362231992	ebay.com	14
A8C123	2016-11-26 17:41	ebay.com/itm/TARTE-FRXXXTION-Stick-Exfoliating-Cleanser-NEW-/272426349195?hash=item3f6de0328b:g	ebay.com	26

Verhaltensdaten



Reppublika Ratings+

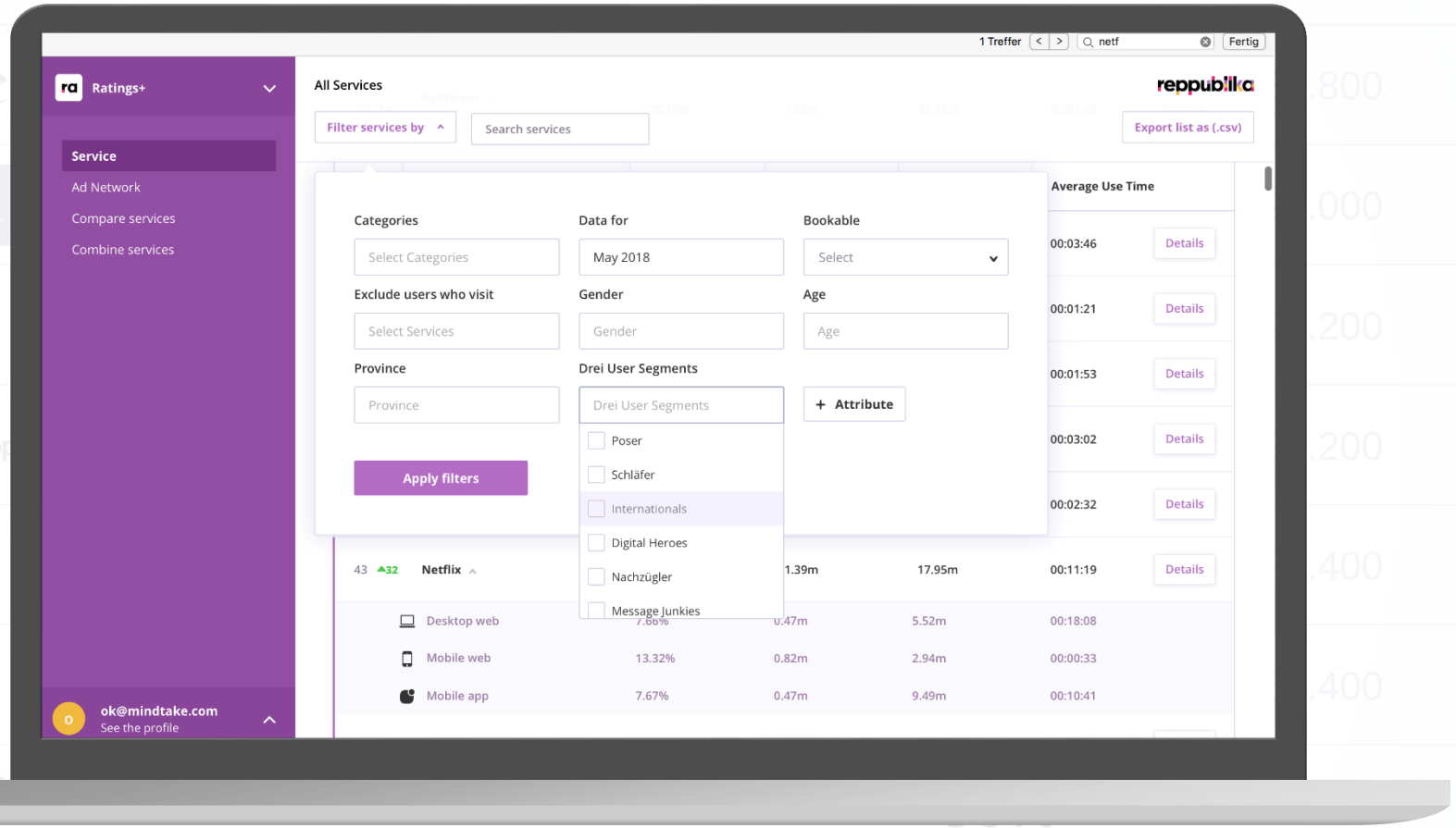


Reppublika Campaign Control

marketmind

talk

Reichweitenmessung über Ratings+



		% Overall	% Message Junkies	Nettoreichweite Message Junkies
1	Google			.800
2	facebook			.000
3	YouTube			.200
5	WhatsApp			.200
7	WILLHABEN.AT			.400
9				.400
17				
121		11%	30%	287.400

marketmind talk

Reichweitenmessung über Ratings+

		% Overall	% Message Junkies	Nettoreichweite Message Junkies
1	Google	98%	**99%**	935.800
2	facebook	87%	**87%**	821.000
3	YouTube	87%	**94%**	891.200
5	WhatsApp	74%	**87%**	822.200
7	WILLHABEN.AT	60%	**67%**	634.400
9		54%	**77%**	735.400
17	CHIP	38%	**56%**	528.800
121		11%	**30%**	287.400

marketmind talk

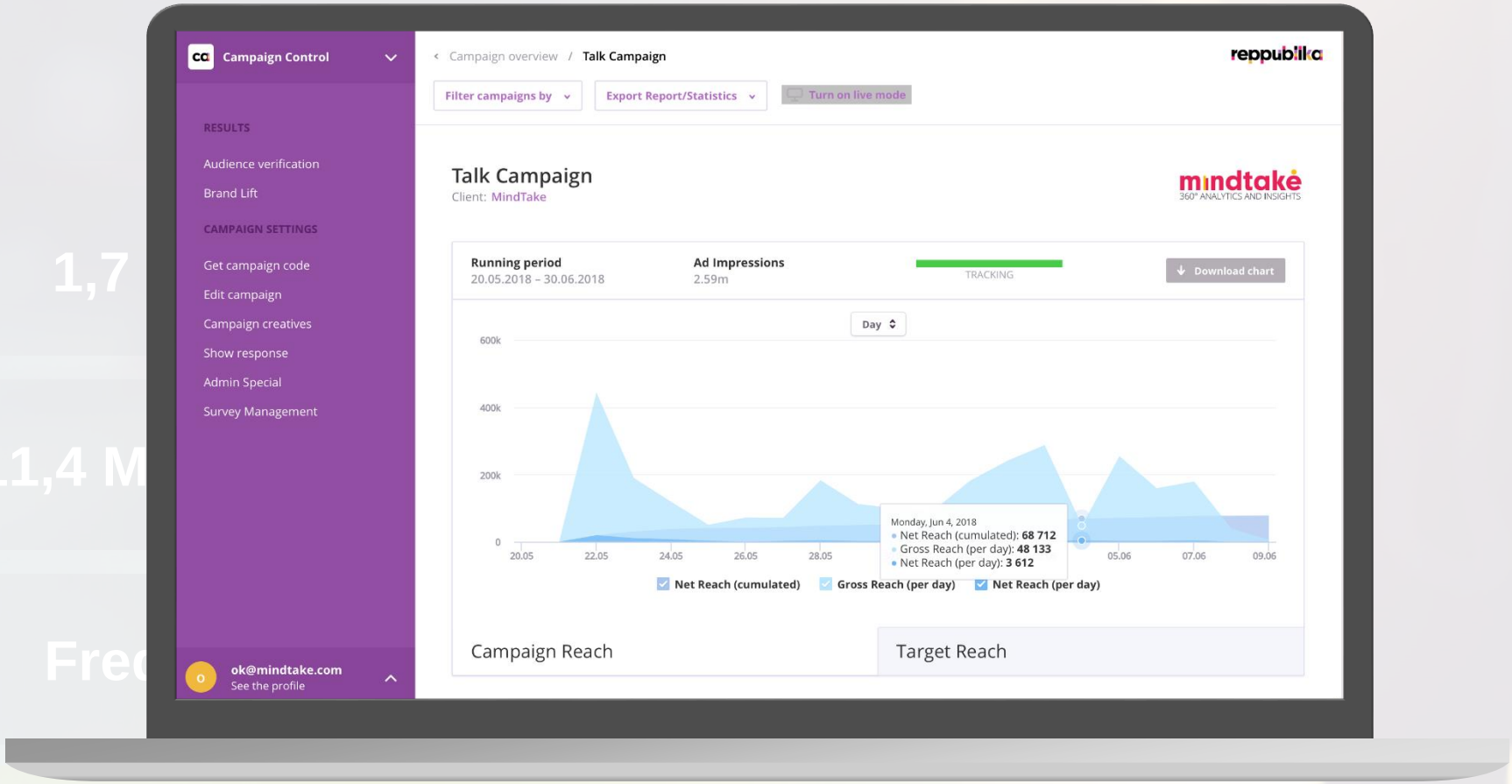
Vorstellung der Kampagne

Campaign Control | KPIs

1,7

11,4 M

Freq



27% der Message Junkies erreicht!

4 Wochen

1,7 Millionen Unique Users

11,4 Millionen Page Impressions

Frequency Cap 1,6 / Woche

27% der Message Junkies erreicht!

Campaign Control | Brand Lift

Exposed Exposed Non-Exposed

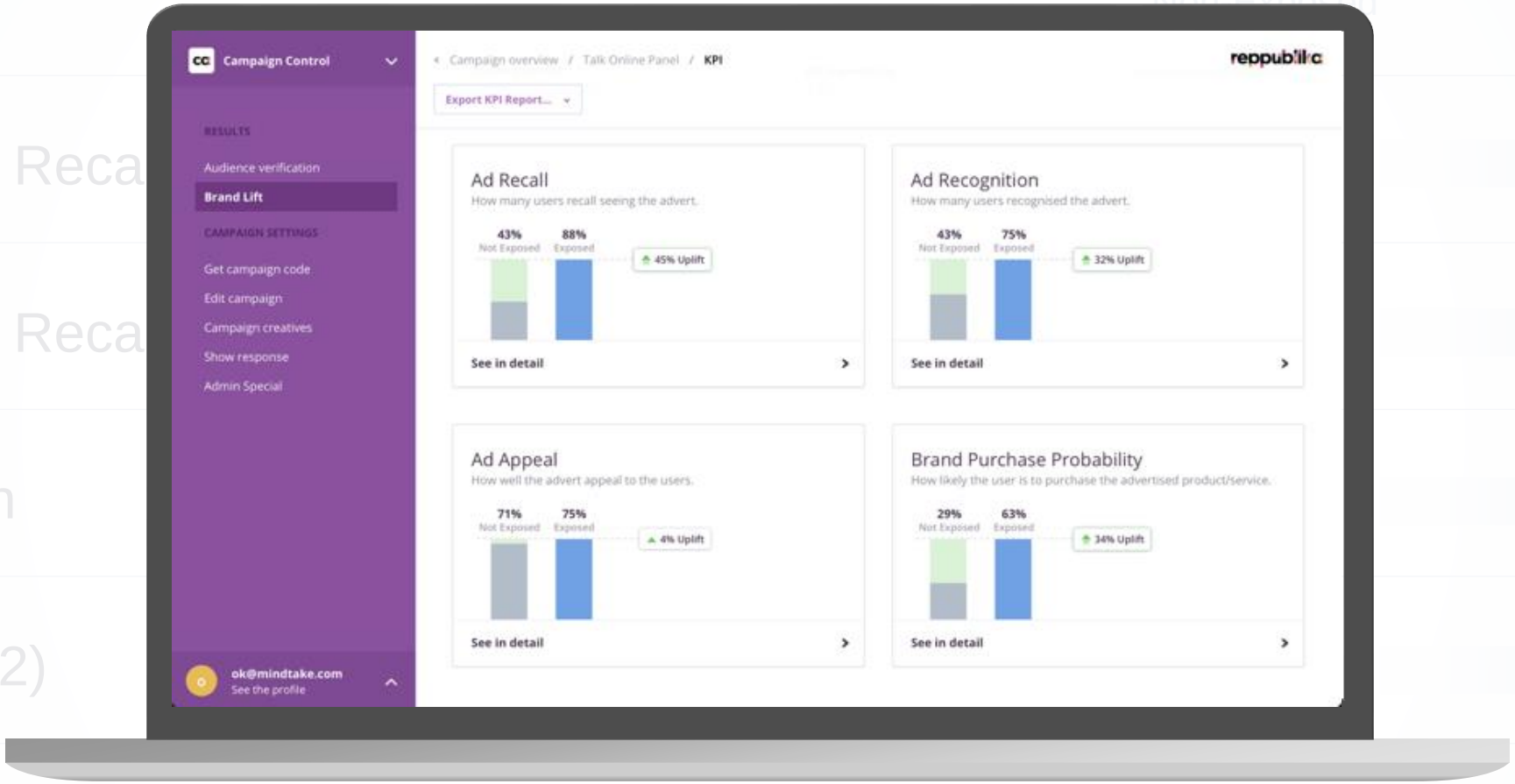
Advertising Reca

Advertising Reca

Recognition

Liking (Top2)

Purchase Intention (Top2) 37% **56%** 32%



Customer Journey | Prospect

Max, männlich 17, Message Junkie

Mai 4

Suche nach „Erfahrungsberichte Smartphone Noa 10“

Recherche zu Wiederverkaufswert des Altgeräts

Erster Kontakt mit Kampagne auf Game-Website

Mai 19

Preisrecherche zu Noa 10 (ohne Vertrag)

Suche nach Accessoires für Noa 10

Weiterer Kontakt mit Kampagne auf giga.de

Aufruf der Drei-Website über Klick auf Banner

Suche nach „Tarife von T-Mobile“

Nutzung des Tarifkonfigurators

Besuch von Anbieterwebsites

Mai 21

Suche nach „Tarife 20 GB 20 Euro“

Suche nach „Gewinnspiel iPhone 8“

Recherche zu Jugendtarifen bei eigenem Anbieter

Auswahl des Tarifs MyLife L im Warenkorb

Information über Kündigung in Kundenzone

Mai 27

Tarif L wieder im Warenkorb

Suche nach Gutscheinen für Drei

Kündigung des Altvertrags über externe Homepage mittels Handysignatur

Mai 29

Weitere Recherche zu Tarifen bei Diskontanbietern

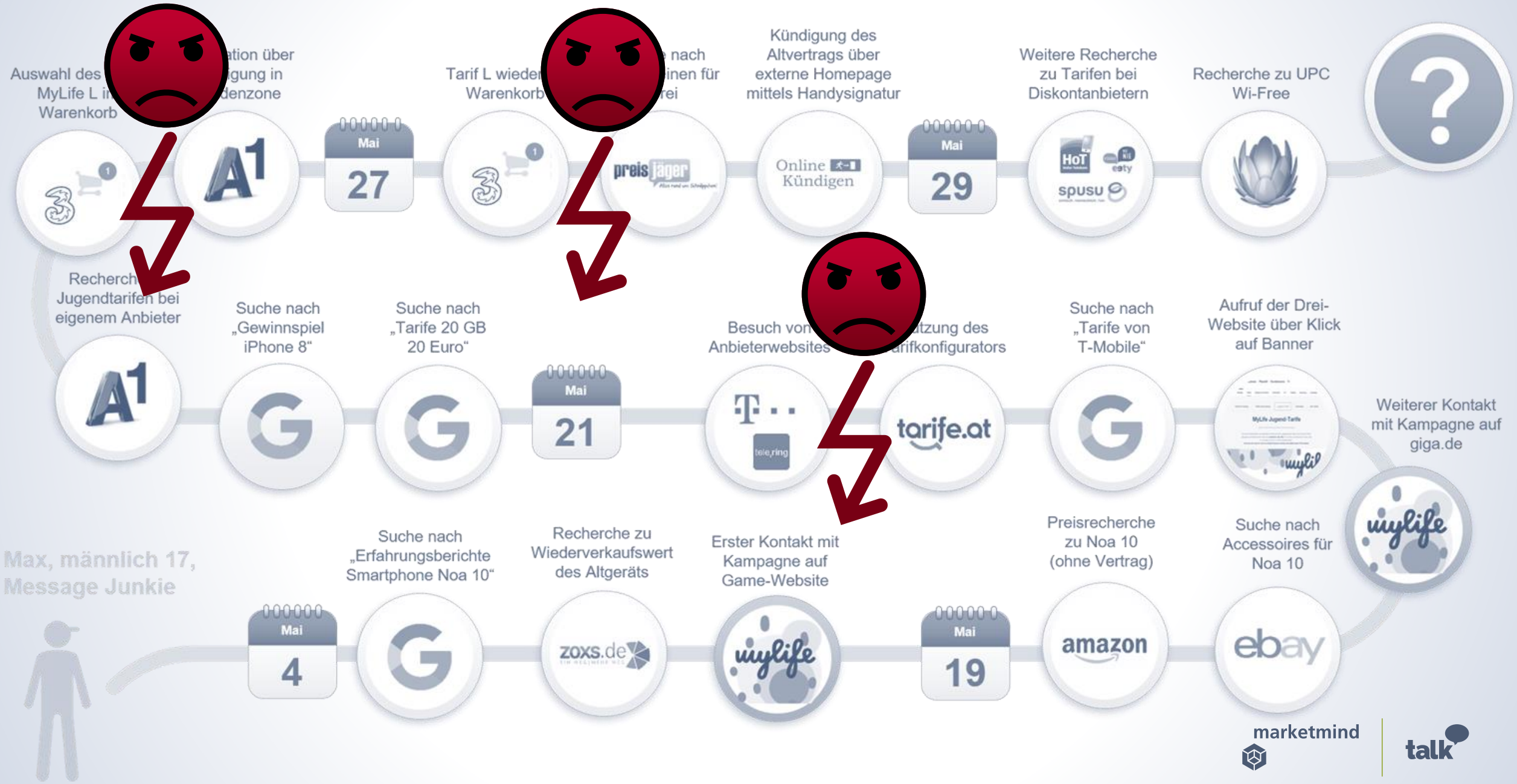
Recherche zu UPC Wi-Free

?

marketmind

talk

Customer Journey | Prospect



marketmind talk

Customer Journey | Bestandskunde

Mia, weiblich 18, Message Junkie

Mai 7

- 13:07 — Kontakt mit Kampagne über Spotify-App
- 13:08 — Aufruf der „mylife“ Seite auf Drei-Homepage
- 13:09 — Login Online-Kundenzone über App
- 13:10 — Recherche zu Tarifen und Geräten
- 13:12 — Suche nach „Erfahrungen Tarifwechsel bei Drei“
- 21:05 — Auswahl des Tarifs MyLife L im Warenkorb Info: kein AE
- 21:10 — Aufruf der Subpage „Servicegebühren“
- 21:15 — Recherche zu „Kosten für Tarifwechsel bei Drei“, Info: Kündigung + Winback-Angebot
- 21:17 — Ansuchen um kostenlosen Tarifwechsel unter Androhung der Kündigung

Aufruf der Subpage „Kündigung“

Aufruf der Subpage „Kontaktaufnahme“

Kontaktaufnahme über Online-Formular

Aufruf der Homepage ohne Login (wie Neukunde)

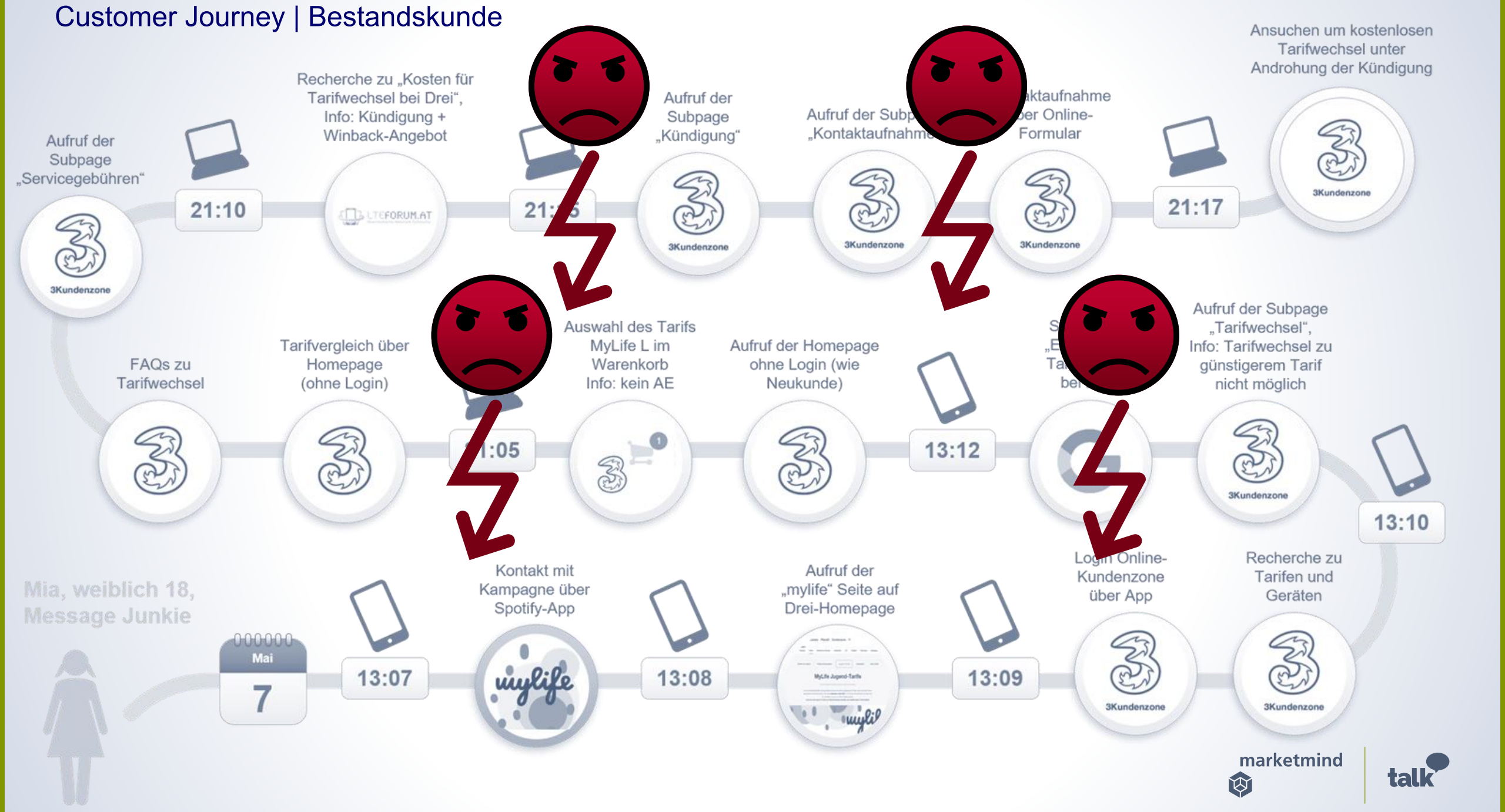
Aufruf der Subpage „Tarifwechsel“, Info: Tarifwechsel zu günstigerem Tarif nicht möglich

Tarifvergleich über Homepage (ohne Login)

FAQs zu Tarifwechsel

marketmind | talk

Customer Journey | Bestandskunde



marketmind

talk

Weiterführende Learnings

Analyse von Einzelfällen

Aggregation und Auffinden von Schwachstellen

Retargeting optimieren

Kundendialog verbessern

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

marketmind