



# **[WIRTSCHAFTLICH] Intelligentes Marketing: die Top 10 Automatisie- rungen via App.**

**>>> E-Book für den Retail <<<**

Dieses E-Book wird Dir zeigen, wie Du via App Dein Marketing (voll)automatisierst, Dein Personal entlastest und Deine Budgets effizient runterfährst.

hutter & unger

w e r b e a g e n t u r

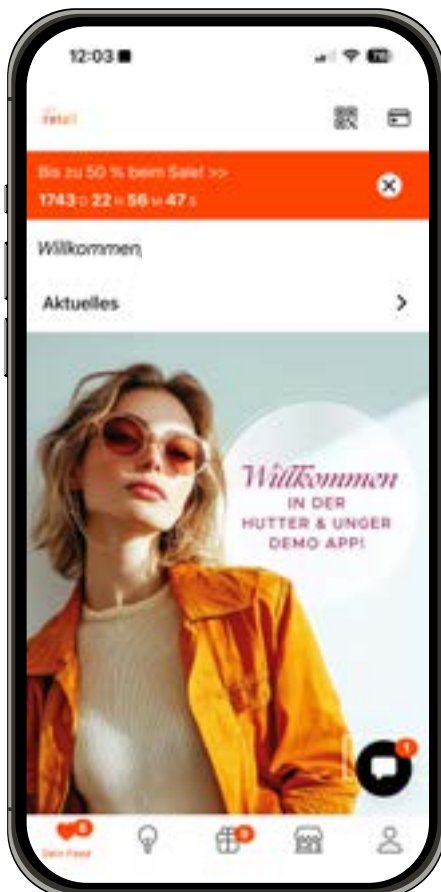
# Print versus App.

## Print hat zu viele Nachteile.

Betrachtet man die Effizienz liegt der Gamechanger im Einzelhandel klar im digitalen und automatisierten App-Marketing. Warum? Weil analoges Print-Marketing zu viele Schmerzen verursacht, die einfach nicht mehr sein müssen:

- ✗ zu hohe Kosten (bei Porto und Produktion)
- ✗ zu lange Vorlaufzeiten
- ✗ zu starke Unflexibilität durch Produktionsvorbereitung (Post)

Wer im Einzelhandel rentables Marketing betreiben will, automatisiert es via App:



- ✓ Senkung des Marketingbudgets
- ✓ Keine Kosten mehr für Produktion + Porto
- ✓ Weniger Personaleinsatz
- ✓ Extrem kurze Vorlaufzeiten
- ✓ Vollautomatische Generierung neuer Kunden
- ✓ Vollautomatisches, zeitlich flexibles CRM
- ✓ Vollautomatische Umsatzentwicklung bei Bestandskunden
- ✓ Messbare Steigerung der stationären Kaufresonanz (im Vgl. zu Print)
- ✓ Effizienzsteigerung

# Zahlen, Daten, Fakten. Immer mehr Fachhändler stellen auf Automatisierung via App um.

Mehr als 190 Händler aus ganz Deutschland, Österreich und der Schweiz haben bereits die Kunden-App von Hutter & Unger in ihren Geschäften implementiert und ihr Marketing dadurch automatisiert. Das macht...

**190**

**Kunden-Apps**

**900**

**POS mit App**

**1 Mio.**

**Konsumenten  
mit App**

**13 Mio.**

**App-Kontakte**

Du willst mit Deinem Fachgeschäft der nächste sein? Wir haben Dir auf den folgenden Seiten unsere Top 10 zusammengestellt, wie Du mit Deiner Kunden-App Dein Marketing (voll) automatisieren kannst. Einmal eingestellt, wirst Du Dich um vieles nicht mehr kümmern müssen. Deine Kunden werden vollautomatisiert an Dein Geschäft gebunden und in ihren Umsätzen entwickelt. Unser Tipp: Effizient wirtschaften und jetzt auf Automatisierung umstellen!



## Top 1: Neukunden-Automation

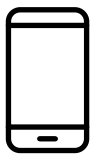
### Deine Kundendatenbank BDSG-konform ausbauen.



Die Basis für Dein vollautomatisiertes, people-based Marketing ist Deine Kundendatenbank.



Eine extrem schnelle Möglichkeit, um Deine digitale Kundendatei in hohem Tempo auszubauen, ist die Kunden-App von Hutter & Unger.



Jeder potenzielle Neukunde lädt Deine App auf sein Smartphone und registriert sich in der App mit seinen personenbezogenen Daten (Name, Adresse, eMail, Geburtstag...).



Die Neukundenregistrierung erfolgt BDSG-konform und alle Daten werden automatisch an Deine Kasse / Dein WWS übermittelt.



Auch für Dein eMail-Marketing gewinnst Du die eMail-Adressen Deiner Kunden datenschutzkonform via automatisiertem Double-opt-in-Verfahren.



## Top 2: Welcome-Automation

# Erreiche bis zu 67 % Kaufaktivierung bei Deinen Neukunden



Ein herzliches Willkommen Deiner Neukunden ist für die weitere Kundenentwicklung entscheidend. Das Gute: Du musst Dich nicht darum kümmern. Die App übernimmt das automatisch für Dich.



Denn nach der Registrierung in der App wird Dein Neukunde für seine Anmeldung belohnt (positive Verstärkung) und erhält vollautomatisiert einen Welcome-Gutschein auf sein Smartphone.



Das Ziel ist der Erstkauf des Kunden in Deinem Geschäft. Die Einlösequote dieser Gutscheine ist überdurchschnittlich hoch.



Das Fachgeschäft Kiesow bags & travel aus Nordrhein-Westfalen z.B. misst bei seiner Welcome-Automatisierung eine Kaufaktivierungsquote von 67 %.





## Top 3: Follow-up-Automation

# Aktionen, die die KWG (Kaufwiederholgeschwindigkeit) Deiner Kunden steigern



Ist der Erstkauf in Deinem Geschäft erfolgt, solltest Du Deinen Kunden nun schnellstmöglich zum “Wiederholungstäter” machen und zu weiteren Käufen entwickeln.



Für Folgekäufe lässt sich via App eine ganze Serie an vollautomatisierten Gutscheinen mit dem Parameter Follow-up ausspielen.



Beispiel: Rückwärtsgutschein! Dein Kunde bekommt ein hohes Guthaben (z.B. 200 €) in die App. Pro Einkauf werden ihm 10 % in Deinem Geschäft gewährt. Diese werden ihm nach und nach vom Guthaben abgezogen, bis das Guthaben aufgebraucht ist. Der dynamische Gutscheinwert in der App ist an Dein WWS angebunden und rechnet sich je Einkauf vollautomatisiert runter. Die sukzessive Einlösung bewirkt, dass der Kunde immer wieder kommt, und steigert so die KWG.



Das Modehaus Burghaus aus Rheinland-Pfalz z.B. erzielte mit dieser MA einen Mehrumsatz von 30,14 % im Vergleich zum Vorjahr. Bei den Good Friends (Kunden mit Jahresumsatz 250-1.400 €) lag der Mehrumsatz sogar bei 44,9 %.



## Top 4: Bewertungs- und Feedback-Automation

### Dein Kunde bewertet den Einkauf bei Dir in einer 2-minütigen Smiley-Umfrage.



Wie zufrieden sind Deine Kunden? Klar, dass Du das wissen musst. Aber bitte keine umständlichen Papier-Umfragen mehr. Das Feedback Deiner Kunden wird über die App vollautomatisiert abgefragt.



Nach dem Einkauf wird der Verbraucher von der App gebeten, seinen Einkauf in einer kurzen, 2-minütigen Smiley-Umfrage zu bewerten.



Über den Net-Promoter-Score (NPS) bekommst Du wichtige Informationen zu den Netto-Empfehlern. Der Score beschreibt Dir das Verhältnis zwischen positiv gestimmten Kunden, die Dein Geschäft weiterempfehlen würden, und negativ gestimmten Kunden, die Dein Geschäft eher nicht weiterempfehlen würden.

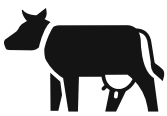


Via Datenbank bekommst Du als Retailer so ein permanentes Feedback zur aktuellen Zufriedenheit und Loyalität in Deinem Geschäft.



## Top 5: Birthday-Automation

### Die Cashcow mit bis zu 33 % Kaufaktivierung



Happy Birthday. Happy Customer. Geburtstagsgrüße an die Kunden zu versenden, sind die „Loyalty-Cashcow“ (dt. Dauerbrenner) in der Kundenbindung.



Postalisch sind die taggenauen Zustellungen zum Geburtstagstermin sehr teuer und zeitaufwendig – nicht aber via App. Denn dort laufen sie vollautomatisiert das gesamte Jahr durch. Einmal eingestellt, musst Du Dich als Retailer um nichts mehr kümmern.



Jeder Kunde, der bei der Registrierung seinen Geburtstag eingetragen hat, wird von der App auf den Tag genau angeschrieben und erhält einen Glückwunsch mit Gutscheinen. Kaufimpuls inklusive.



Das Fachgeschäft KIESOW bags & travel z.B. misst mit dieser Geburtstags-Automatisierung eine Kaufaktivierung von knapp 33 %.





## Top 6: Lost-Friend-Automation

# Halte Deine Kunden „auf Temperatur“ und reaktiviere passive Kunden



Kunden zu verlieren, ist fatal, vor allem wenn man bedenkt, wieviel monetärer und zeitlicher Aufwand in nur 1 neugewonnenen Kunden stecken. Wichtig ist es daher, passive Kunden auf Temperatur zu halten und zu reaktivieren.



Die Kunden-App macht das automatisch. Über die Schnittstelle zum WWS weiß sie genau, welcher Deiner Kunden wie lange nicht mehr gekauft hat. Wer z.B. seit 6 oder 12 Monaten nicht mehr gemessen wurde, wird von der App automatisch kontaktiert.



Botschaft: We miss you – wir vermissen Dich! Dazu wird ein We-miss-you-Gutschein als Kaufanreiz ausgespielt.



Das Modehaus Pollozek in Niederbayern z.B. erreichte mit seiner Lost-Friends-Aktion eine Kaufreaktivierungs-Quote von 22 %.



## Top 7: MGM-Automation

# Lass Deine Bestandskunden neue Kunden für Dich generieren



Du hast einen Stammkunden gebunden? Sehr gut. Nun kannst Du ihn zu Deinem Botschafter bzw. Recruiter für weitere Neukunden machen: via MGM – die Kurzform für Members get Members.



Neukunden zu generieren, wird im Einzelhandel stetig beschwerlicher. Nicht aber, wenn Du es aus der Hand gibst und von der App automatisch im Hintergrund laufen lässt.



Mit dem MGM-Tool in der App, das als Dauerkampagne (z.B. 1 Jahr) eingestellt wird, können Deine Kunden via Messenger-Schnittstelle an Whatsapp und Co. Dein Geschäft direkt an ihre Kontakte aus ihrem Handy weiterempfehlen und sammeln dadurch bei Dir Friends-Punkte (z.B. 10 € pro Freund). Die Motivation, neue Kunden zu werben, ist also hoch.



Der Vorteil für Dich als Händler: Die Friends-Punkte gibt es nur, wenn der Neukunde auch kauft. Das heißt, die Belohnung ist kaufbedingt.



Die Modehäuser Gutbrod aus Bayern und Schoser aus Baden-Württemberg generieren durch dieses MGM-Tool neue Kunden.



## Top 8: Event-Automation

# Digitale Gästelisten, Countdown und Reminder für hohe Teilnahme-Quoten



In jedem Retail-Jahr gibt es rollierende Events wie z. B. Einkaufsnächte, Modenschauen oder verkaufsoffene Sonntage.



Via Event-Automation wird über Deine App eine Einladung versendet und Dein Kunde meldet sich und seine Begleitperson – optional mittels digitaler Gästeliste – zu Deinem Event an.



Alle „Zögerer“, die nicht auf die erste Push Notification reagieren, erhalten zum definierten Zeitpunkt (z.B. nach 3 Tagen) einen vollautomatisierten Reminder – auch möglich als mehrstufige Reminder-Serie mit Countdown.



So treibt die App Deine Teilnahme-Quote je Event vollautomatisiert in die Höhe.



## Top 9: Gamification

# Deine Kunden spielerisch zu Mehrumsatz mobilisieren



Der “War of Customers” ist allgegenwärtig. Um sich im Kampf um den Verbraucher gegen Mitbewerber und Global Player durchzusetzen, muss der Einzelhandel eines immer mehr sein: KREATIV.



Gamification im Handel erlebt derzeit einen regelrechten Boom. Gemeint ist die Integration von spielerischen Mechanismen in das Marketing. Für Dich als Retailer bietet sich Gamification vor allem über das Smartphone der Kunden an – via Kunden-App.



Tool 1: Schüttel-Feature! Durch Shaken des Handys kann sich Dein Kunde selbst einen Gutschein erschütteln, z.B. 10 % auf ein Lieblingsteil, 5 € Shopping-Gutschein, etc. Der Gewinn holt Deinen Kunden an Deinen POS.



Tool 2: Virtuelles Rubbel-Los! Der Kunde rubbelt mit dem Finger über das Smartphone und legt so seinen Gewinn frei. Dabei sind komplexe Systematiken hinterlegbar (mit und ohne Nieten, linear oder prozentual).



Tool 3: Cash-Back-QR-Code-Kampagne! Pro 100 € Einkauf darf Dein Kunde via App an der Kasse einen QR-Code scannen. Jeder Scan ist ein 20 € Cash-Back-Gutschein und wird automatisiert in Deine App ausgespielt. Die Gutscheine lassen sich zu einem späteren Zeitpunkt gegen Ware einlösen. Der Mehrwert: Je hochpreisiger gekauft wird, desto mehr Cash-Back-Gutscheine gibt es. Daraus resultiert ein gesteigerter Durchschnittsbon.





## Top 10: Warenwirtschaft

# Austausch Deiner Stamm- und Bewegungsdaten zwischen App & WWS



Für alle Automationen ist entscheidend: der Austausch der Stamm- und Bewegungsdaten zwischen Deiner Warenwirtschaft und Deiner App. Nur so können vor jeder Kampagne ideale Selektionen vorgenommen werden, wie z.B. Einkaufsverhalten, Markenpräferenz oder Umsatz.



Die Kunden-App von Hutter & Unger besitzt Schnittstellen zu allen gängigen WWS des deutschsprachigen Fachhandels. Ist Deine dabei?...

🔗 ADVARICS

🔗 ROQQIO/FUTURA

🔗 FEE

🔗 SONTEC/B4WIN

🔗 HILTES

🔗 ARISTON/HIS

🔗 PROHANDEL

🔗 HACHMEISTER & PARTNER / KAP

🔗 IRICS

🔗 VALUE IQ

🔗 INTELLIGIX

🔗 LIMMER-SOFT

🔗 LANDAU SOFTWARE / INFOMAN

🔗 STANDARD IMPORTER

🔗 TOPM/ELIUS6

(WEITERE NACH ABSPRACHE)



# Deine automatisierte Erfolgsanalyse: Kampagnenauswertung über das smart.KIS



Wie erfolgreich war Deine (automatisierte) Kampagne? Ohne Datenanalyse keine Erkenntnisse. Ohne Erkenntnisse keine Verbesserung. Denn nur mit den richtigen Daten verläuft people-based Marketing sinnvoll ab.



Dein Mehrwert bei der Marketing-Automation ist die automatisierte Datenanalyse in einem komprimierten Datenpool.



Für Deine Kunden-App kannst Du aus dem Monitoring im smart.KIS von Hutter & Unger alle Analysen zu wichtigen Parametern ziehen, wie z.B. Kaufaktivierungsquote oder Umsatzverteilung.



Deine kaufenden Kunden werden geclustert (Little Friends, Good Friends, Best Friends) und bezüglich Durchschnittsböhen und Teilepreis je Kampagne ausgewertet. Die Kaufwiederholgeschwindigkeit (KWG) zeigt Dir an, wie oft welcher Kunde kam.



Die Kundenstrom-Analyse schließlich ist Deine Analyse für eine langfristig steigende Customer Lifetime Value (CLV) | Gesamtkundenwert. Sie liefert Dir Einblicke in die Entwicklung Deiner Kunden, Zuwächse und Abgänge und beantwortet wichtige Fragen wie: Wie haben sich Deine A-Kunden im Vergleich zum Vorjahr entwickelt? Welcher B-Kunde hat ein Upgrade oder Downgrade durchlaufen? Wie viele Kunden werden als Lost Friend deklariert (kein Umsatz mehr in den letzten 6 Monaten)? Und was bedeutet welcher Kundenstrom für Deinen Store übersetzt in Umsatz?

# Die Kunden-App-Familie. Unsere Referenzen.



# Du willst effizienter wirtschaften und Dein Marketing in eine Automation überführen?



**Buche Jetzt Dein gratis Strategie-Webmeeting mit mir!**

**30 min online mit Andreas Unger, App-Experte bei Hutter & Unger!**

## **DU LERNST**

- 1. wie Du durch Automation Dein Personal entlastest und Budgets runterfährst.**
- 2. wie Du vollautomatisiert neue Kunden generierst und bindest.**
- 3. wie Du mit „normalen“ und Auto-Kampagnen erfolgreiche Kaufaktivierung betreibst.**
- 4. laufende Marketingkosten bei Porto + Durckproduktion sparst**
- 5. was eine innovative Kampagnen-Steuerung in der Cloud für Dich leistet**

**RESERVIERE [HIER](#) DEINEN TERMIN!**



**hutter & unger**

Hutter & Unger GmbH · Werbeagentur  
Gewerbestraße 2c · D-86637 Wertingen  
Tel. 08272 9940-0 · [www.hutter-unger.de](http://www.hutter-unger.de)