Kunden gewinnen
und nie mehr vom Haken lassen.

permanent. AUTOMATED MARKETING

permanent.
Wirtschaftsförderung

Automatisierte und datengestütze Marketingprozesse.

permanent. Automated Marketing

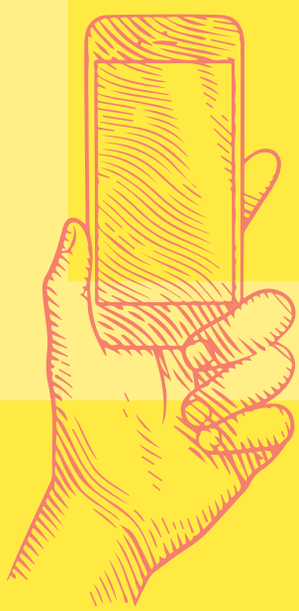
IHR KUNDE IM FOKUS IHRES MARKETINGS

Digitalisierung, die Konsequenzen des E-Rezept und zunehmender Wettbewerb stellen neue Anforderungen an die stationären Apotheken. Die Herausforderung, Abwanderung der Kunden in andere Distributionskanäle zu vermeiden, Kunden stärker zu binden, die Apotheke als Dienstleister zu positionieren und neue Geschäftsmodelle zu etablieren, sind aktuell entscheidene Marketingaufgaben. Gleichzeitig sorgen Kostendruck und Personalknappheit für eingeschränkte Möglichkeiten.

Dabei verändert die Digitalisierung auch das Kundenverhalten. Personalisierte Ansprache, höhere Transparenz in den Prozessen und Relevanz in der Kundenbeziehung sind heute Standard. Kundenzentrierung ist die entsprechende Marketingphilosophie, die ganz neue Kommunikations- und Technologiekonzepte erfordert.

permanent. Automated Marketing nutzt dabei eine Methode, mithilfe von Technologie Marketingprozesse zu automatisieren und dabei potentielle Kunden zu gewinnen und sie (sowie bereits bestehende Kunden) kommunikativ “nicht mehr loszulassen”. Die personalisierte und individuelle Ansprache mit den für den Kunden zu diesem Zeitpunkt relevanten Informationen ermöglicht eine intensivere Wahrnehmung, tiefergehende Bindung und somit höhere Kauf- und Interaktionswahrscheinlichkeit.

Anstelle von Werbung mit der Gießkanne: Kunden zum richtigen Zeitpunkt mit der richtigen Information ansprechen.



PERSONALISIERT + JUST IN TIME = RELEVANT

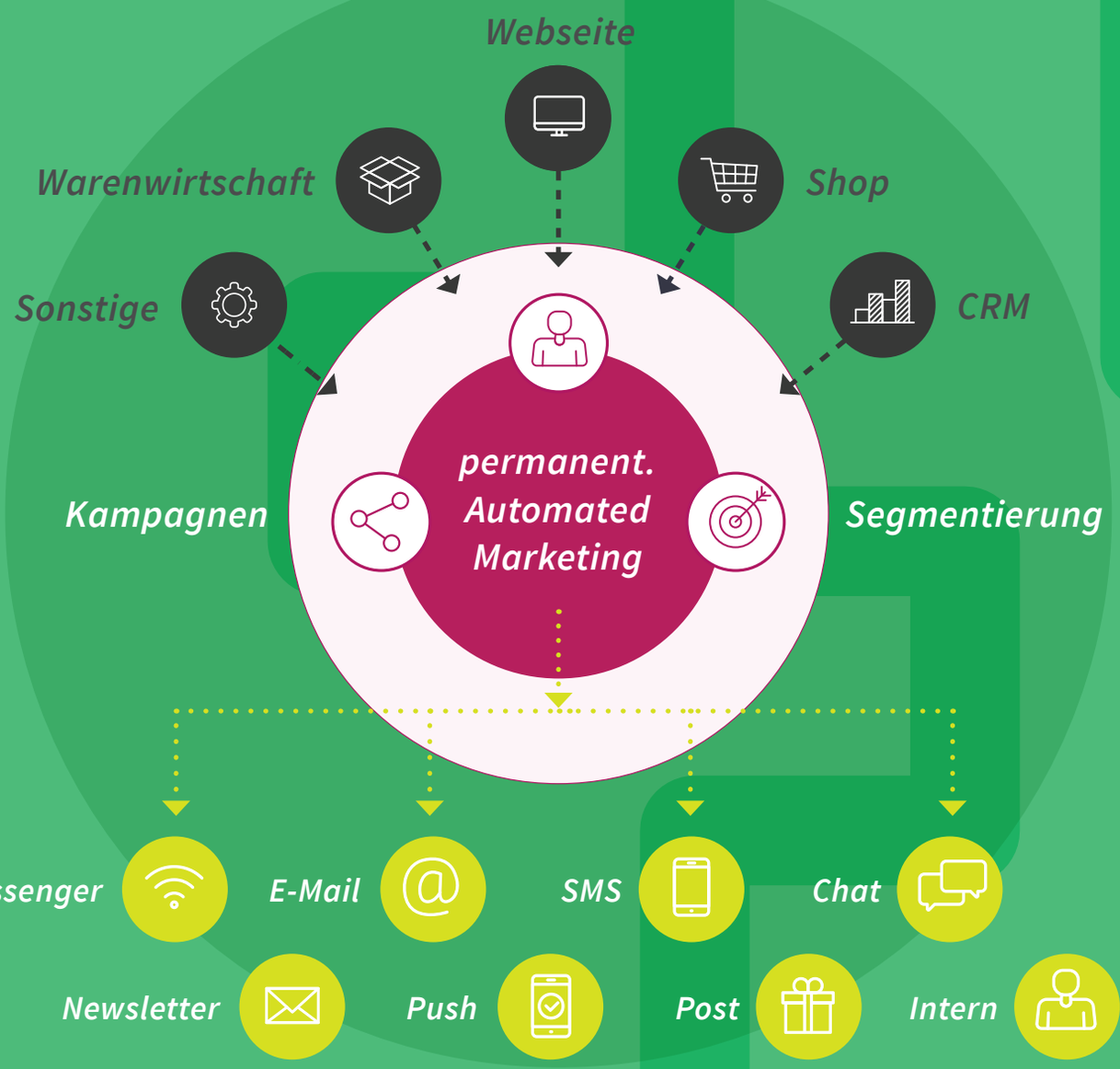
Die Digitalisierung hat auch das Marketing radikal verändert. Nicht nur die Kommunikationskanäle und deren Anzahl haben rapide zugenommen, sondern auch die mediale Vielfalt mit den Möglichkeiten der Interaktion. Was auf der einen Seite zu einer enormen Komplexität geführt hat, bietet auf der anderen Seite viele Chancen, mit Kunden einfacher zu kommunizieren. Sei es über Website, Social Media, Google, E-Mails, Newsletter oder auch in Form von digitaler Werbung.

permanent. Automated Marketing macht es möglich, diese Kommunikationswege personalisiert zu nutzen und die Inhalte und Botschaften automatisiert an die Lebensphase, Interessenlage oder individuelle Problemstellung des Kunden anzupassen. Das Ergebnis sind Informationen, die für den Kunden in diesem Augenblick relevant sind und sich somit von passiver und allgemeiner Werbung radikal unterscheiden. Sie erzeugen eine höhere Wahrnehmungsquote, eine positivere Einstellung, stärkere Interaktion.

Die Grundlage für diese Technologie sind Daten, die an verschiedenen Stellen generiert und dann durch das Kundenverhalten in der Software **permanent. Automated Marketing** angereichert und segmentiert werden. Durch sogenannte Trigger (vordefinierte Kundenaktionen) werden Kampagnen ausgelöst, die die Kundenkommunikation vollautomatisch über verschiedene Kanäle (z.B. E-Mail, SMS etc.) übernehmen.

> Mit Kundendaten lässt sich zielgerichtete, relevante und zur Kundensituation passende Kommunikation gestalten.

Digitale Kunden-kommunikation ist keine Einbahnstraße.



SO WIRD AUS DIGITALEN DATEN AUTOMATISIERTE KOMMUNIKATION

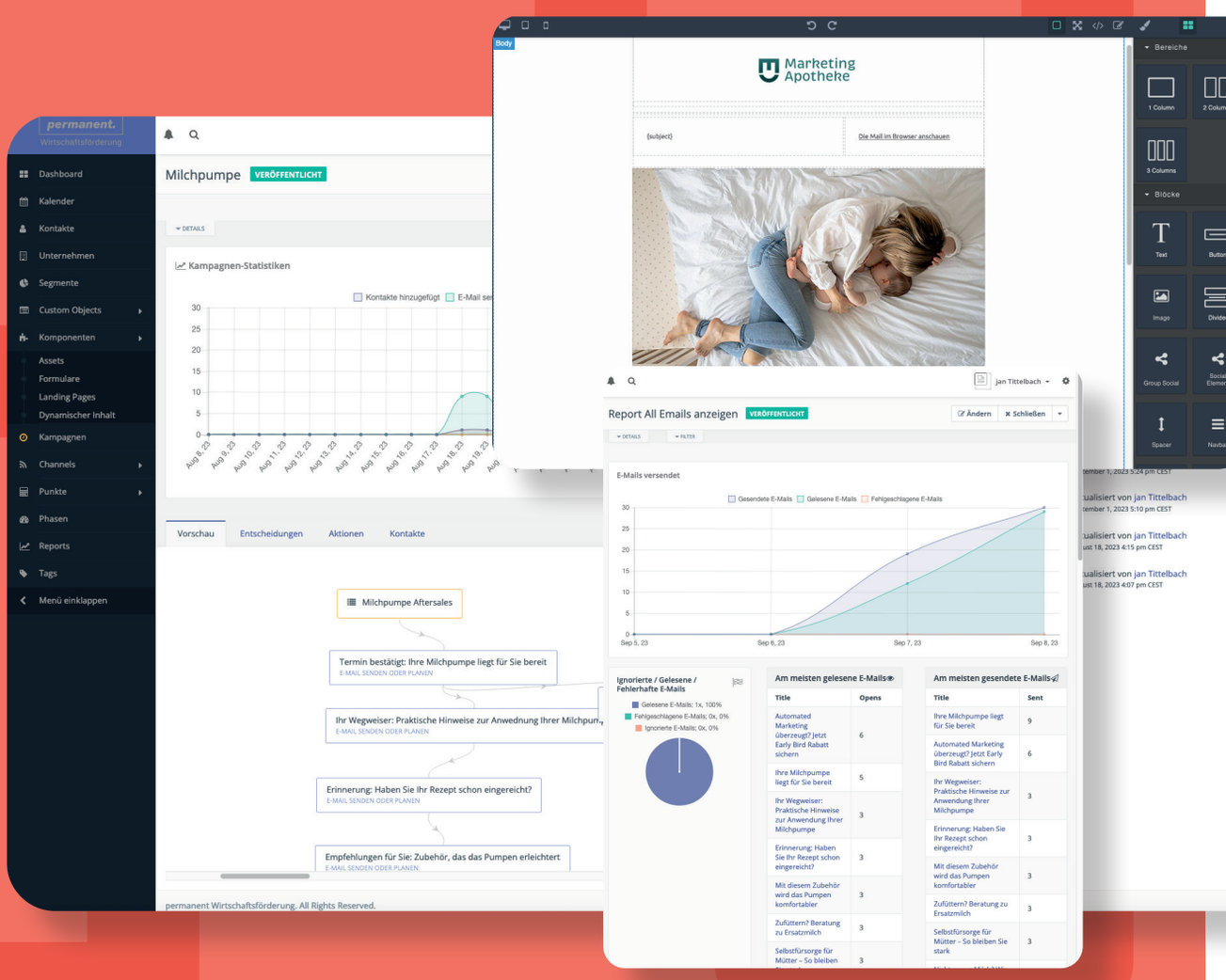
Die Kommunikation mit Kunden ist ein zentrales Werkzeug für den Unternehmenserfolg. Vielfach läuft sie jedoch noch sehr reaktiv, analog und unspezifisch ab.

Mit **permanent. Automated Marketing** sind Sie in der Lage, viele Kommunikationsprozesse zu automatisieren, indem Sie Kampagnen erstellen, die ganz individuell auf den Nutzer und seine Aktionen angepasst sind. Kampagnen sind definierte Kommunikationsabläufe, die einfach und linear sein können – oder auch komplex verzweigt, wenn sich der Kommunikationsfaden abhängig vom (Klick-)Verhalten des Empfängers entrollt. Auslöser für eine solche Kampagne kann das Kundenverhalten auf einer Webseite, einem Onlineshop, in der Warenwirtschaft oder anderen Interaktionsfelder sein.

Die auf diesen Wegen generierten Informationen werden genutzt, um Kampagnen auszulösen, die einfachen Bedingungen folgen. Hat ein Kontakt in einem Augenblick die Bedingung X erfüllt, wird die Kommunikation mit der entsprechenden Abzweigung fortgesetzt. Wenn die Bedingung nicht erfüllt ist, wird die gegenüberliegende Abzweigung aktiviert.

So vielfältig wie der Auslöseweg sind die Kommunikationskanäle. Neben kostengünstigen Wegen wie E-Mail oder Newsletter können auch SMS oder Messenger-Nachrichten versendet werden. Auch Telefonlisten an das Apothekenteam oder analoge Postkarten und Brief-Mailings lassen sich automatisert versenden.

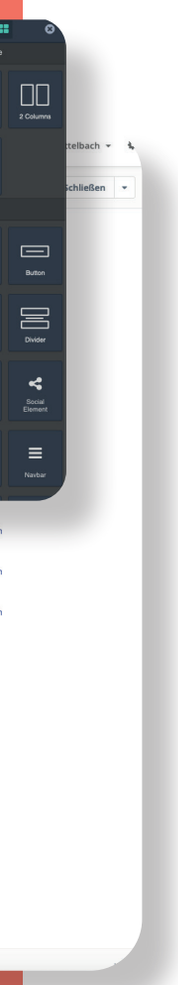
Technologie, die mehr ist als eine Software ...



... ABER AUCH

Herzstück von **permanent. Automated Marketing** ist eine Software, die die komplexen Prozesse steuert und Kampagnen sowie die Kundendaten verarbeitet und die Kommunikation über die verschiedenen Kanäle ausspielt. Dabei wird die Software in andere Umgebungen wie die Webseite, den Onlineshop oder (sofern möglich) auch die Warenwirtschaft angebunden, um mit den hier generierten Daten zu arbeiten.

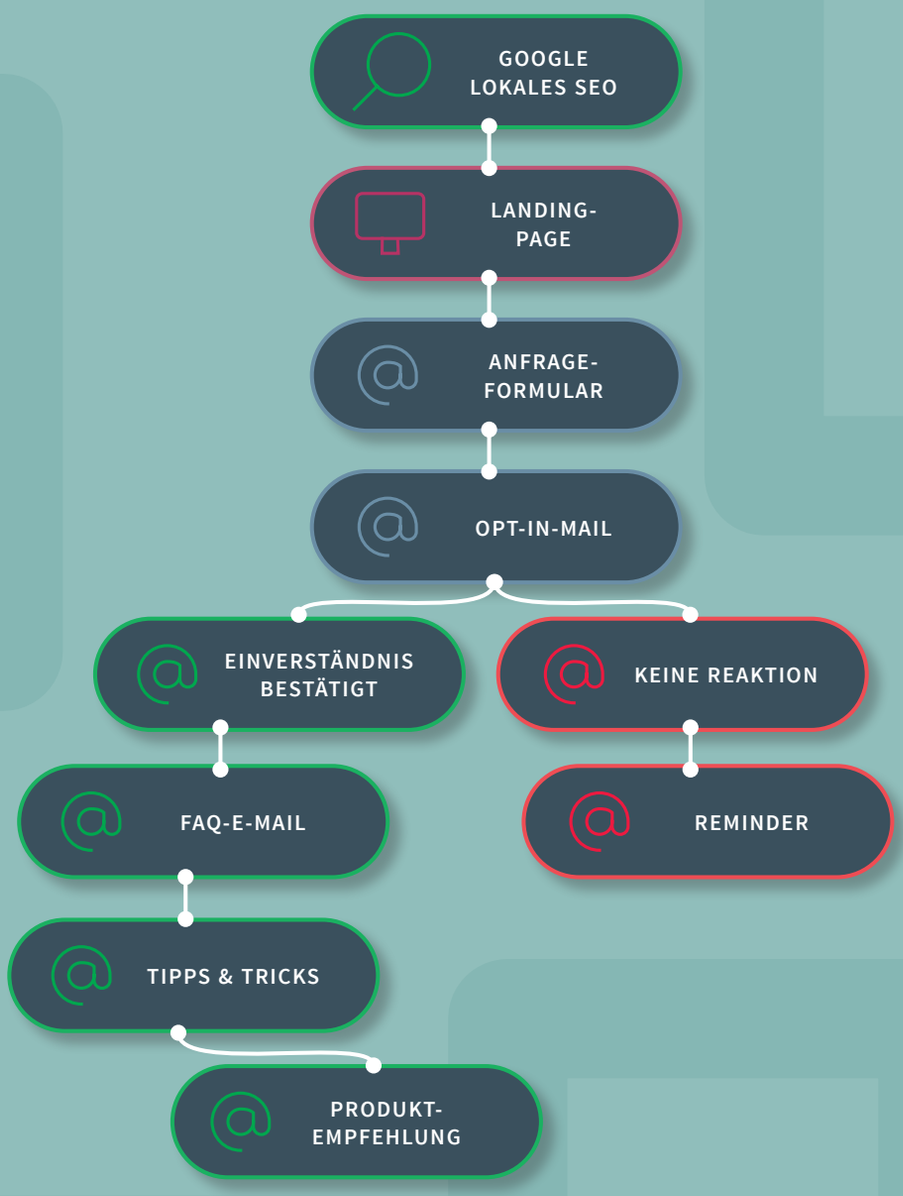
Wir haben bereits Schnittstellen zu verschiedenen Tools und Fremd-systemen und erweitern diese Liste gerne. Je mehr Schnittstellen **permanent. Automated Marketing** nutzen kann, desto umfassender kann das Einsatzgebiet sein. Aber auch ohne eine Integration in andere Systeme sind viele Kommunikationsprozesse nutzbar.



DATENSCHUTZ

Auch der Datenschutz macht **permanent. Automated Marketing** besonders. Die Anwendung ist keine Cloud-Lösung, in der verschiedene Unternehmen zentral ihre Daten verwalten. Jedes Unternehmen kriegt seine eigene Installation, in der ausschließlich die eigenen Daten verarbeitet werden. Klar, dass der Server in Deutschland steht und der Zugriff sowie die Datenhoheit bei Ihnen als Inhaber der Daten liegt. Wir supporten Sie bei dem datenschutzkonformen Einsatz und der rechtlich konformen Integration in Ihre Komunikation z.B. durch Opt-In-Prozesse.

Wie Automated Marketing Ihre Apotheke nach vorne bringt.



VORTEILE AUF EINEN BLICK

Gut für das Marketing

- Gezielte Marketingmaßnahme ohne Streuverluste
- Investition in die nachhaltige Kundenbeziehung
- Digitales Marketing auf Höhe der Zeit
- Keine zusätzlichen Produktions- oder Verteilkosten
- Integration bestehender Marketingmaßnahmen
- Mehr Output aus Ihren Social-Media-Aktivitäten
- Durch Integration können bestehende Daten genutzt werden

Gut für den Kunden

- Qualifizierte und relevante Informationen zum richtigen Zeitpunkt
- Höheres Servicelevel
- Bessere Betreuung

Und gut für die Apotheke

- Steigerung der Umsätze durch kontinuierliche Kommunikations- und Kaufimpulse
- Reduzierung des personellen Marketingaufwandes
- Positionierung der Apotheke als qualitativer Dienstleister

Beispiele gefällig?

Einsatzfelder gibt es in der Apotheke unzählige. Im Grunde können Sie jeden Kunden zu seinem persönlichen Problemfeld mit zielgerichteten Informationen aktiv ansprechen und die Beziehung nachhaltig intensivieren. Hier ein paar exemplarische Beispiele, die Sie aus Ihrer Praxis nachvollziehen können.

Und genau dies ist unser Angebot. Neben der Technologie und der Implementierung in Ihre IT-Umgebung erhalten Sie ein umfangreiches Set-up von vorgefertigten Funktionen und bereits erstellten Kampagnen. Damit sind Sie ohne viel Aufwand und Zeit einsatzfähig. Unsere vorbereiteten Kampagnen lassen sich an Ihre Bedürfnisse anpassen. Aber auch indi–viduelle Anforderungen können wir realisieren.
Wir erweitern den Kampagnenpool kontinuierlich und reagieren auf aktuelle Marktanforderungen oder Kundenwünsche.

KAMPAGNE

Antibiotikum

ZIELGRUPPE:
(Potenzielle) Stammkunden

ZIELE:
Kundenbindung und Mehrumsatz. Schaffung von Mehrwerten für Stammkunden. Digitalisierung der Touchpoints.

ABLAUF:

- Einlösen eines Antibiotikum-Rezeptes am HV
- Prüfung auf Kundenkarteninhaberschaft
- Automatischer Versand eines Aftersales-Mailings zum Thema Antibiotika
- Follow-Up-Mail mit Informationen zum Immunsystem, Darmflora und einer Empfehlung in Richtung Probiotika

KAMPAGNE

Digitale Kundenkarte

ZIELGRUPPE:
(Potenzielle) Stammkunden

ZIELE:
Neukundengewinnung. Kundenbindung. Schaffung von Mehrwerten für Stammkunden. Digitalisierung der Touchpoints. Entlastung HV-Team.

ABLAUF:

- Anmeldeformular auf der Webseite
- Werbung (on- & offline)
- Versand einer Opt-In-Mail nach Kartenbestellung
- Einwilligung zur Datenverarbeitung und zu den Nutzungsbedingungen
- Autom. Versand der Kundenkarte in das Wallet des Kundenhandys
- Willkommensmail
- Jährliche Geburtstagsgrüße mit Geschenkgutschein
- Freunde-werben-Freunde-Aktion

Lassen Sie sich automatisch eine Testkarte senden.

KAMPAGNE

Milchpumpe

ZIELGRUPPE:
Junge Familien

ZIELE:
Neukundengewinnung und Bindung der Kunden in den Folgejahren. Steigerung der Servicequalität. Entlastung des Personals durch Reduzierung der Rückfragen und des Telefonaufkommens.

ABLAUF:

- Reservierungsformularauf der Webseite
- Werbung durch Online-marketing und Nutzung durch Personal am HV
- Aftersales-Mails entlang des Stillprozesses
- Follow-up begleitend zu den Lebensphasen des Kindes bis zur Einschulung
- Tipps & Tricks für die jungen Eltern
- Zusatzverkauf durch Kosmetikempfehlung für die Mutter

Reservieren Sie sich eine Milchpumpe und sehen Sie, wie Automated Marketing funktioniert.

KAMPAGNE

PDL Bluthochdruck

ZIELGRUPPE:
Bluthochdruck-Patienten

ZIELE:
Neukundengewinnung für Dienstleistungen. Langfristige Bindung der Kunden. Steigerung der Servicequalität.

ABLAUF:

- Terminbuchungsformular auf der Webseite
- Werbung durch Werbemittel (online und POS)
- Kommunikation zur Vor- und Nachbereitung des Termins, Follow-up mit Beratungs-hinweisen zur Indikation
- Zusatzverkauf durch Empfehlung von z.B. pflanzlichen Arzneimitteln zur Therapiebegleitung

Leistungen

Vorsprung durch Erfahrung: Erst das Zusammenspiel von Technologie, Kampagnen und einer guten Integration in bestehende Umgebungen macht eine Automatisierung erfolgreich. Permanent. kann als Agentur auf ein tiefes Verständnis der Prozesse und Anforderungen in der stationären Apotheke zurückgreifen. Wir stellen daher fertige Kampagnen und schnell einsetzbare Pakete zur Verfügung. Durch Kooperationen mit vielen Marktteilnehmern können wir Schnittstellen (z.B. Webshop) schnell und unkompliziert entwickeln. Und für individuelle Anforderungen konzipieren und realisieren wir funktionierende Lösungen.

SOFTWARE

permanent. Automated Marketing

CONSULTING

Workshops zur Konzeption individueller Automatisierungsprozesse

INDIVIDUELLE SERVICES

- Erstellung und Ausführung geeigneter Kampagnen
- Implementierung und Anbindung an bestehende Systeme
- Programmierung und Entwicklung von individuellen Funktionen
- Schulung, Coaching und Workshops

Pakete

Automatisierung muss nicht teuer sein. Wir bieten mit vordefinierten Angeboten fertige und funktionierende Kampagnen zu günstigen Preisen.

	Automated Newsletter	*Automated Kundenkarte*	*Automated Booking*	*Automated PRO*
Angebot	Auf Basis von E-Mail-Adressen, die in der Apotheke (z.B. über die Kundenkarte, den Shop etc.) oder auf der Webseite generiert werden, senden wir monatlich einen kuratierten Newsletter an die Kunden.	Digitalisieren Sie Ihre Kundenkarte. Kunden können sich eine Kundenkarte online selbst anlegen und erhalten sie automatisch per E-Mail auf ihr Smart–phone, wo es im Wallet gespeichert wird.	Automatisierte Aftersales-Kampagnen, die durch eine Termin-buchung oder die Reservierung von Hardware ausgelöst werden. Ziel ist, die anlassbezogene Kundenbindung durch eine personalisierte, dauerhafte Ansprache zu erhöhen.	Volle Marketing-Automation-Lösung für die Vor-Ort-Apotheke: Integration in bestehende Software-Infrastruktur, Personalisierung der Kundenansprache, Nutzung verschiedener Kanäle.
Für wen	Apotheken, die E-Mail-Adressen haben und ihre Stammkunden monatlich mit Informa-tionen versorgen möchten.	Für Apotheken, die ihre Stammkundenbezie-hungen digitalisieren und eine gute Datenbasis für das Marketing aufbauen möchten.	Apotheken, die Kunden von buchbaren Dienstleistungen zu Stammkunden machen möchten.	Apotheken, die einen höheren Automati-sierungsgrad erreichen möchten und Perspektiven für den Ausbau und Entwicklung suchen.
Integration / Schnittstelle **	Webseite	Webseite	Booking	Digitale Kundenkarte, Apotune, Wawi, Webseite
Anzahl Kampagnen Inklusive	1	1	5	15
Zubuchbare Kampagnen	-	-	Ja	Ja
Kanäle	E-Mail	E-Mail	E-Mail	E-Mail, SMS*, Post*, (erweiterbar)
Onboarding	Abstimmung Newsletterdesign, E-Mail-Übernahme, Datenschutzabstimmung	Einrichtung Digitale Kundenkarte und Anmeldeprozess zur Implementierung in Ihre Webseite	Abstimmung Newsletterdesign, E-Mail-Übernahme, Datenschutzabstimmung	Integration in Systemumgebung, Kampagnenanlage, Designanpassungen Datenschutzanpassungen, Schulung
Kosten	**Einmalige Einrichtung** 999 Euro **Monatliche Leistung** 189,00 Euro **Filiale** **E:** 199 Euro **M:** 89,00 Euro	**Einmalige Einrichtung** 899 Euro **Monatliche Leistung** 99 Euro **Filiale** **E:** 299 Euro **M:** 79 Euro	**Einmalige Einrichtung** 999 Euro **Monatliche Leistung** 79 Euro **Filiale** **E:** 499 Euro **M:** 29 Euro	**Einmalige Einrichtung** ab 3.999 Euro **Monatliche Leistung** ab 599 Euro **(Konkretes Angebot nach Abstimmung)**

* Leistungen erfordern zusätzliche Transaktionskosten, ** Nach Prüfung der Anbieter

permanent. Wirtschaftsförderung GmbH & Co KG

Unsere Spezialität: Ernsthaftigkeit. Wir sind darauf spezialisiert, die Ziele des Marketings durch die Kraft der Kreativität zu lösen. Wir glauben, dass gute Ideen ein Produkt zum Fliegen bringen, eine Marke zu einem vertrauenswürdigen Bekannten werden lassen oder sogar eine Unternehmung neu erfinden.

E-MAIL

service@permanent.de

TELEFON

(0211) 54 41 87-20

ADRESSE

Benzenbergstraße 43
40219 Düsseldorf