

## Case Study: HWS - Integrierte B2B-Kommunikation



***„Ideen sind wie Energie. Je besser genutzt,  
desto höher der Wirkungsgrad.“***

Michael Schönbrodt

## Hintergrund

Kunde: Hermes Warehousing Solutions

Aufgabe: Werbekampagne IV. Quartal 2007 (6-stelliges Budget)

Ziele:

- Unternehmensbekanntheit steigern
- Kernkompetenz „Retourenmanagement“ herausstellen

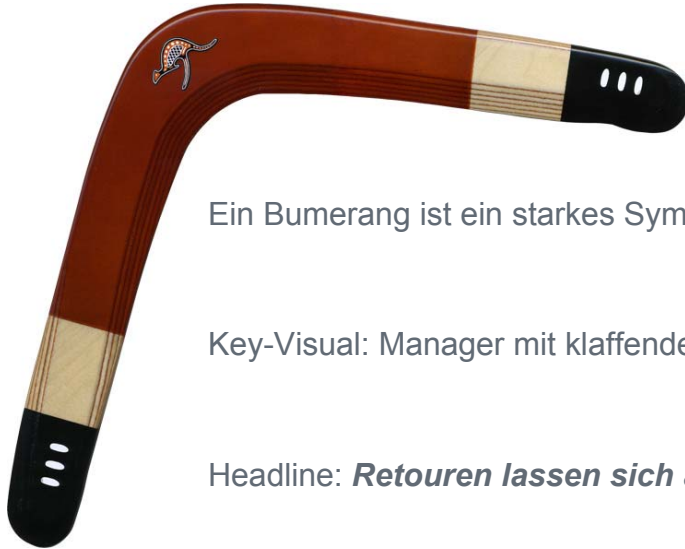
Zielgruppen:

- Versandhandel
- Multi-Channel-Business

Agenturansatz:

- integrierte Kommunikationskampagne
- impactstarkes Key-Visual über alle Kanäle
- klar verständliche Aussage
- Der Erfolg muss klar messbar sein!

## Die Idee



Ein Bumerang ist ein starkes Symbol für das Thema „Retouren“

Key-Visual: Manager mit klaffender Kopfwunde

Headline: *Retouren lassen sich auch erfolgreich managen!*

Das Foto-Shooting



Das Key-Visual



## Die Kommunikationsstrategie

- Print: Anzeigen (1/1-Seite, 4c) in diversen Fachtiteln  
Textilwirtschaft, Lebensmittel Zeitung, Versandhausberater, One to One, DVZ, acquisa, handelsjournal
- Online: Rich-Media-Banner (SuperStitial, WallPaper, FullSize, Rectangle)  
dvz.de, holzmann.de, tw-network.de, mailorderportal, lz-net.de, onetoone.de  
Newsletter: Versandhausberater, Möbelkultur, Textilwirtschaft, Lebensmittelzeitung
- Event: **1<sup>st</sup> HWS InfotainmentDay „Retourenmanagement“ 07.12.07 in Hamburg**  
  
3-stufiges Einladungskonzept: **1.)** E-Mailing „Save the Date!“  
**2.)** Post-Mailing „DIN A4-Karte + Gimmicks“  
**3.)** E-Mailing „Reminder“
- Messe: MailOrderWorld, Wiesbaden und Handelskongress, Berlin  
Multi-Media-Animation auf Flat-Screens  
Verteilung der Event-Einladungskarte mit Gimmicks
- Website: SuperStitial und Flash-Anzeige sowie Event-Details auf **[www.hermes-ws.com](http://www.hermes-ws.com)**  
Interessentenformular für alle Websitebesucher (Banner, Google etc.)  
Anmeldeformular für alle eingeladenen Personen

Die Anzeige



**Retouren lassen sich auch erfolgreich managen!**  
 Maßgeschneiderte Fulfillment-Lösungen für Ihr Multi-Channel-Business.

1<sup>te</sup> HWS InfotainmentDay • Thema: Retourenmanagement • 07.12.07, Hamburg  
 Weitere Infos finden Sie im Internet: [www.hermes-ws.com](http://www.hermes-ws.com)

Fulfillment, Multi-Channel-Logistics, B2B/B2C

**Versandhandelskongress:**  
 19. bis 25. Oktober 2007, Westfalen  
 Halle 1, Stand 578

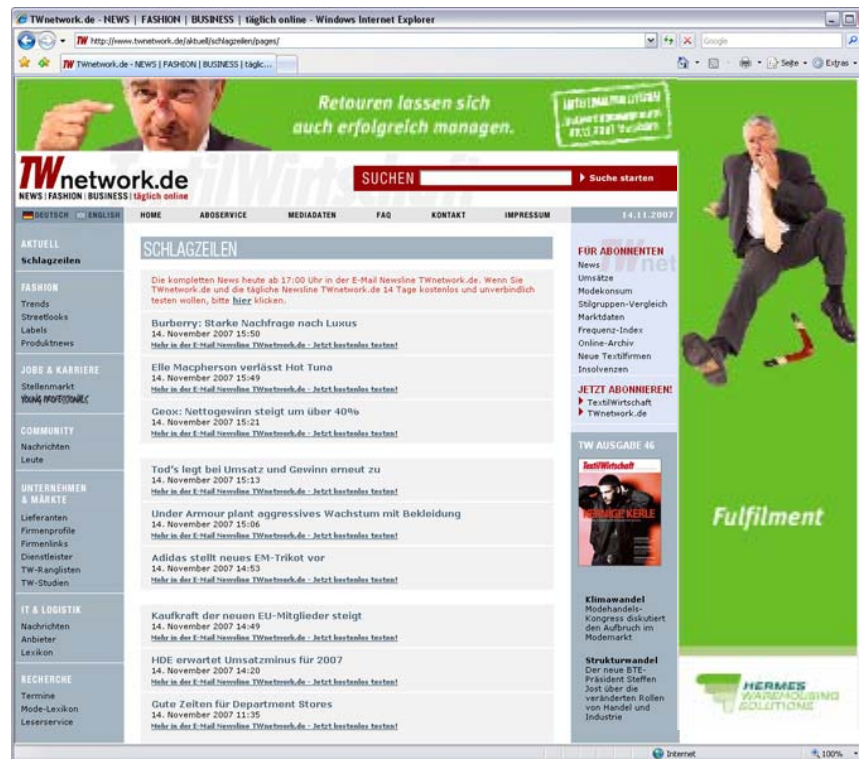
**Handelskongress:**  
 18. bis 19. November 2007, Berlin  
 Stand 104

BACKING YOUR BUSINESS. **HERMES WAREHOUSING SOLUTIONS**

Die Rich-Media-Banner (SuperStitial)



Die Rich-Media-Banner (Wallpaper)



Der Messestand



E-Mail: „Save the Date“



## Einladungs-Mailing



- Bestandteile:**
- Anschreiben
  - DIN A4 Klappkarte mit Programm/Referenten
  - Gimmicks: Bumerang und Pflasteretui
  - Faxantwort
  - Link zur Online-Registrierung

Online-Registrierung

The screenshot shows a web browser window with the following content:

**1st HWS InfotainmentDay „Retourenmanagement“ - Formular - Hermes Warehousing Solutions: Backing - Windows Internet Explorer**

Address bar: [http://www.hermes-ws.com/de/infotainmentday/1st/form\\_infotainmentday.php?mode=infodayinteresse](http://www.hermes-ws.com/de/infotainmentday/1st/form_infotainmentday.php?mode=infodayinteresse)

**Bitte ausfüllen und absenden**

Anrede  Herr  Frau

Vorname\*

Nachname\*

Firma\*

E-Mail\*

Telefon

Ich möchte teilnehmen...  allein  mit einer Begleitperson

Begleitperson\*

Anmerkungen

\* Pflichtfeld

**Senden**

**10:00 Uhr** **Dieter Urbanke**, Vorsitzender der Geschäftsführung Hermes Warehousing Solutions  
**Begrüßung der Teilnehmer**

**10:30 Uhr** **Prof. Dr.-Ing. Uwe Clausen**, Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik  
**„Grundlagen und exemplarische Logistikkösungen im Retourenmanagement“**

**11:30 Uhr** Kaffeepause

**12:00 Uhr** **Prof. Dr. Jürgen Breitschuh**, Fachhochschule Stralsund  
**„Do's and Dont's im Retourenmanagement“**


**13:00 Uhr** Gemeinsames Mittagessen

**14:00 Uhr** **Besichtigung des HWS-Retourenbetriebs Hamburg**

**15:30 Uhr** Get-together

**17:00 Uhr** Ende

**Ihr Gastgeber**

 **Dieter Urbanke** ist seit März 2006 Vorsitzender der Geschäftsführung der HWS. Zuvor war er in verschiedenen Führungspositionen, u. a. als Direktor Lagerwirtschaft, innerhalb der Otto Group tätig.

Fertig Internet 100%


## E-Mailing „Reminder“

Einladung zum 1. HWS InfotainmentDay Thema: Retourenmanagement - Nachricht (HTML)

Datei Bearbeiten Ansicht Einfügen Format Extras Aktionen ?

Antworten Allen antworten Weiterleiten

Von: Hermes Warehousing Solutions GmbH  
An: Max Mustermann  
Cc:  
Betreff: Einladung zum 1. HWS InfotainmentDay Thema: Retourenmanagement  
Gesendet: Mo 21.05.2007 12:30



**Sehr geehrter Herr Mustermann,**

über die große Resonanz auf unseren InfotainmentDay am 7. Dezember 2007 in Hamburg haben wir uns sehr gefreut.

Aus organisatorischen Gründen ist die Teilnehmeranzahl leider begrenzt und es sind nur noch wenige Plätze frei. Für Sie habe ich jedoch noch zwei Plätze bis zum 23.11.07 (Anmeldeschluss) reservieren können.

Es würde mich sehr freuen, wenn auch Sie dabei sein können.

[Detaillierte Informationen und das Anmeldeformular finden Sie hier online.](#)

Mit freundlichen Grüßen

Jan-Dietrich Hempel  
Leiter Marketing / Vertrieb  
VS-MV

Hermes Warehousing Solutions GmbH  
Bannwarthstr. 5 · 22179 Hamburg  
Telefon: +49 (0)40 -646041 -8177  
Telefax: +49 (0)40 -6464 -8177  
[jan-dietrich.hempel@hermes-ws.com](mailto:jan-dietrich.hempel@hermes-ws.com)  
[www.hermes-ws.com](http://www.hermes-ws.com)

**Retouren lassen sich auch erfolgreich managen!**  
1<sup>st</sup> HWS InfotainmentDay „Retourenmanagement“  
Hamburg, 07.12.2007, 10:00 bis 17:00 Uhr

Fulfillment, Multi-Channel-Logistics, B2B/B2C. [www.hermes-ws.com](http://www.hermes-ws.com)

BACKING YOUR BUSINESS. HERMES WAREHOUSING SOLUTIONS

Sitz der Gesellschaft: Bannwarthstr. 5 · 22179 Hamburg  
AG Hamburg HRB 95967 · Ust-IdNr.: DE 814 595 887  
Geschäftsführer: Dieter Urbanke (Vorsitzender) · Ingo Merz · Klaus-Peter Schulze

## 1<sup>st</sup> HWS InfotainmentDay „Retourenmanagement“

**Termin:** Donnerstag, 07. Dezember 2007  
**Ort:** OTTO Forum, Hamburg

- |           |  |
|-----------|--|
| 10:00 Uhr | <b>Dieter Urbanke</b> Vorsitzender der Geschäftsführung HWS<br><b>Begrüßung der Teilnehmer</b>   |
| 10:30 Uhr | <b>Prof. Dr.-Ing. Uwe Clausen</b> , Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik<br><i>„Grundlagen und exemplarische Logistikkösungen im Retourenmanagement“</i> |
| 11:30 Uhr | Kaffeepause  |
| 12:00 Uhr | <b>Prof. Dr. Jürgen Breitschuh</b> , Fachhochschule Stralsund<br><i>„Do's and Dont's im Retourenmanagement“</i>  |
| 13:00 Uhr | Gemeinsames Mittagessen  |
| 14:00 Uhr | <b>Besichtigung des HWS-Retourenbetriebs Hamburg</b>   |
| 15:30 Uhr | Get-together   |
| 17:00 Uhr | Ende   |

Impressionen: 1<sup>st</sup> HWS InfotainmentDay „Retourenmanagement“



Impressionen: 1<sup>st</sup> HWS InfotainmentDay „Retourenmanagement“



## Das Ergebnis

- Die Kampagne war außerordentlich erfolgreich! Zur Zeit laufen intensive Gespräche und bereits Vertragsverhandlungen mit großen Unternehmen und Konzernen.
- Bei dem Event am 7. Dezember waren 84 Personen aus 51 Unternehmen als Gäste dabei.
- Die Visits auf der Unternehmens-Website hatte sich bereits im ersten Monat nach Kampagnenstart nahezu verdoppelt (Sept. 07: 3.228 / Okt. 07: 6.346)

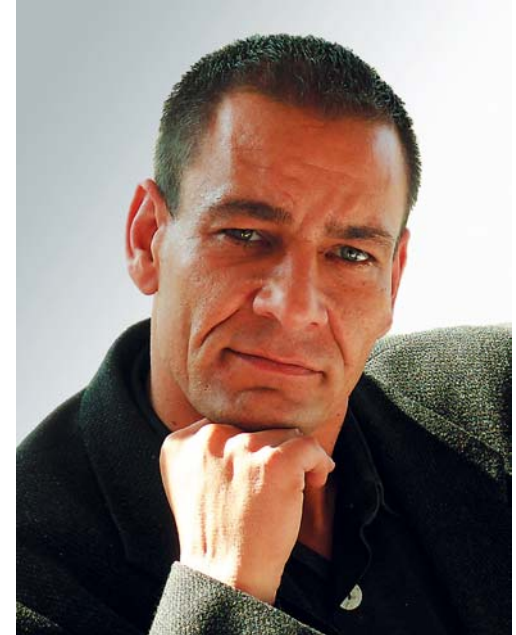
### **Die Erfolgskontrolle der Online-Kampagne mit MMAdstat**

Durch die Einbindung unseres inhouse entwickelten Systems zur Auswertung sämtlicher Online-Werbemaßnahmen haben wir eine maximale Transparenz geschaffen.

- Kampagnenauswertung in Echtzeit
- Auswertungen u.a. von: Clicks per Impression (CPI), Costs per Click (CPC), Pages per Visit (PPV)
- Messung der Aufenthaltsdauer der Besucher
- Erfassung der besuchten Unterseiten
- Selbsterklärendes und einfach zu bedienendes Front-end
- Kompatibel mit allen gängigen Internet-Browsern
- Modularer Aufbau für individuelle Anpassungen und Erweiterungen

[Link zur Live-Demo](#)

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



**Michael Schönbrodt**

Geschäftsführender Gesellschafter

**MEDIA MIRROR Werbeagentur GmbH**  
Grüzmühlenweg 46 · 22339 Hamburg  
T 040 539385-0 · F 040 539385-90  
info@media-mirror.de · www.media-mirror.de