

## PROFIL

## Wir setzen auf die Profis von GLOBONET

TRENDCOMMERCE GROUP – FÜHRENDER ANBIETER FÜR CROSSMEDIALES DIALOGMARKETING IN DER SCHWEIZ

## CASE STUDY:

Oliver P. Künzler

Geschäftsleiter, Mitinhaber und kaufmännischer Leiter der Trendcommerce Group

- Über 200 Mitarbeiter
- 5 Tochtergesellschaften
- Niederlassungen in St. Gallen und Schaanwald (FL)
- Key Markets sind Dialogmarketing, Mailings, Farbdigitaldruck, Applikations-Entwicklung bis hin zu CallCenter-Dienstleistungen im In- und Outbound-Bereich
- Nationales und internationales Kundenportfolio wie z.B. Credit Suisse, BMW, Helsana, Microsoft, Sunrise, UPC Cablecom und Volvo
- Jahresumsatz > CHF 20 Mio.



## Fragen, Antworten

### Die Trendcommerce Group hat sich auf Dialogmarketing spezialisiert. Welche aktuellen Trends bestimmen den Markt für Direktmarketing?

Im Moment ist zu beobachten, dass die zielgruppenspezifische Individualisierung überall auf dem Vormarsch ist. Man geht weg vom Gieskannen-Prinzip hin zur komplett individualisierten Ansprache.

„**DER KONSUMENT IST EXTREM TRANSPARENT GEWORDEN.**“

### Sie decken mit Ihren Tochtergesellschaften das gesamte Spektrum des crossmedialen Dialogmarketings ab. Wo sehen Sie wesentliche Berührungspunkte zum Online Marketing?

Grundsätzlich ist ein Move in den elektronischen Medien zu beobachten. Mithilfe der E-Medien sollten den Kunden innovative Brücken zu den Printprodukten, zu Telemarketing und zu elektronischen Medien aufgezeigt werden. Das Direktmarketing wurde in den letzten Jahren vielseitiger und vor allem crossmedial.

### Den Kunden und dessen Bedürfnisse zu kennen, steht mehr denn je im Zentrum des Dialogmarketings. Was hat sich in den 15 Jahren, seitdem die Trendcommerce Group im Geschäft ist, verändert?

Der Konsument ist extrem transparent geworden. Er gibt viel mehr von sich preis als er dies noch vor ein paar Jahren tat. Dies macht

es den Datensammlern einfach, Bedürfnisse zu ermitteln, Profile zu verfeinern und gleich gesinnte Interessengruppen zu bilden und diese auch individueller mit Content zu bedienen. Dies hat den Effekt, dass die Werbung zielgerichteter ist als in der Vergangenheit.

### Wie wichtig ist heute im Marketing eine direkte Ansprache des Kunden, z.B. per Telefon, Mailing oder SMS?

Die direkte Ansprache hat mit Respekt zu tun und ist sehr wichtig. Der Kunde erwartet heute, dass man ihn kennt, weiss wo er wohnt und was für Produkte er wann, wo, in welcher Menge und zu welchem Preis gekauft hat. Er geht davon aus, dass für das Gegenüber alles klar und transparent ist. Er möchte auch über sämtliche verfügbaren Kanäle kommunizieren. Dies ist eine Erwartungshaltung, der man als Dienstleister gerecht werden muss.

„**GLOBONET HAT UNS ÜBERZEUGT.**“

### Social Networks werden auch für den Kundendialog (z.B. Swisscom) zunehmend interessant. Wie sehen Sie in diesem Zusammenhang die Rolle von Facebook & Co.?

Facebook ist sicher ein wichtiger Kanal um mit Kunden zu kommunizieren und in Kontakt zu bleiben. Die Social Networks sind meines Erachtens sehr wichtig für die Meinungsbildung bei den Konsumenten. Hier kann aufgrund

viralen Effekte inno time eine Reputation aufgebaut oder verbessert werden. Auch die Trendcommerce Group investiert 2011 mit Hilfe der GLOBONET in Social Media.

### Die Trendcommerce Group ist seit 2009 Kunde von GLOBONET. Warum haben Sie trotz Inhouse-Kompetenzen durch eine eigene IT-Abteilung die Optimierung der GLOBONET überlassen?

Wir sind keine Google-Profis und die Positionierung der Trendcommerce Group war eher unterdurchschnittlich, der Traffic nicht ermittelbar und clevere Optimierungen scheiterten aufgrund mangelnden Know-hows. Unsere eigene IT-Abteilung ist nebst der internen Arbeit in sehr vielen Projekten involviert. Deshalb haben wir das Thema Website-Bewirtschaftung und -Optimierung an die Profis der GLOBONET ausgelagert. Sie sind im Internet auch ohne kostenpflichtige AdWords-Werbung sehr gut positioniert, das hat uns überzeugt.

### GLOBONET bietet Premium Website Ranking für eine optimale Visibility. Sind Sie zufrieden?

Ja, absolut. Wir sind mit der Optimierung besser positioniert und erhalten qualitativ höheren Traffic auf die Pages. Auch die Anfragen über unsere Website haben zugenommen. Gern möchten wir deshalb enger mit der GLOBONET zusammenarbeiten, um diese noch weiter zu verbessern.