



CRM SPY

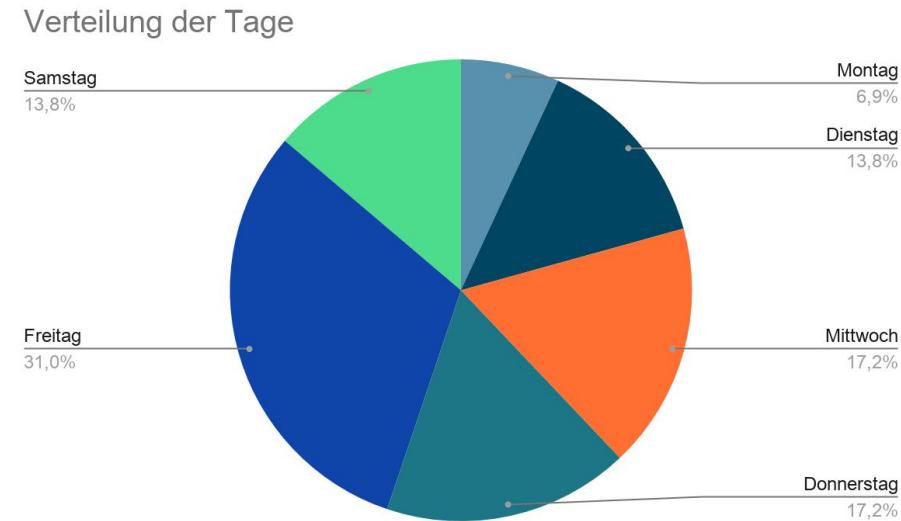
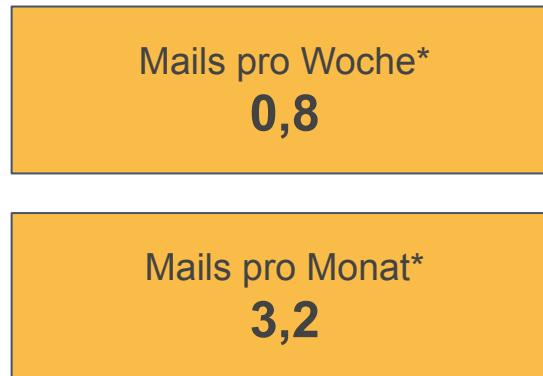
Ihren Wettbewerb im Blick

o2 Kundenkommunikation

Insights Meeting - 12.03.2020

Überblick

Frequenz Bestandskunden



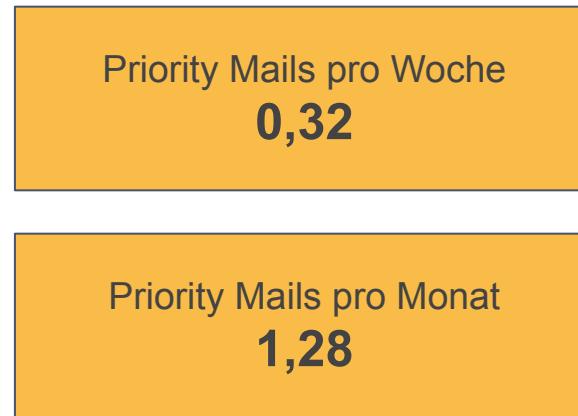
Es gibt **drei Verteiler**, von denen **Bestandskunden Kommunikation erhalten** können:

- 1) **“o2 Team”**: Der Verteiler wird genutzt um **segmentspezifische Angebote** zu verteilen.
- 2) **“o2 Team (Priority)”**: **Kundenbindungsprogramm** mit **one-size fits all Kommunikation** (Tarif-Upgrades und Angebote zur Vertragsverlängerung können eingebunden sein).
- 3) **“o2 Newsflash”**: Kunden müssen sich für den Verteiler anmelden. In der Regel **one size fits all Kommunikation**, allerdings können sich **Angebote im Datenvolumen (indirekt Preis)** für **Neukunden und Bestandskunden unterscheiden**.

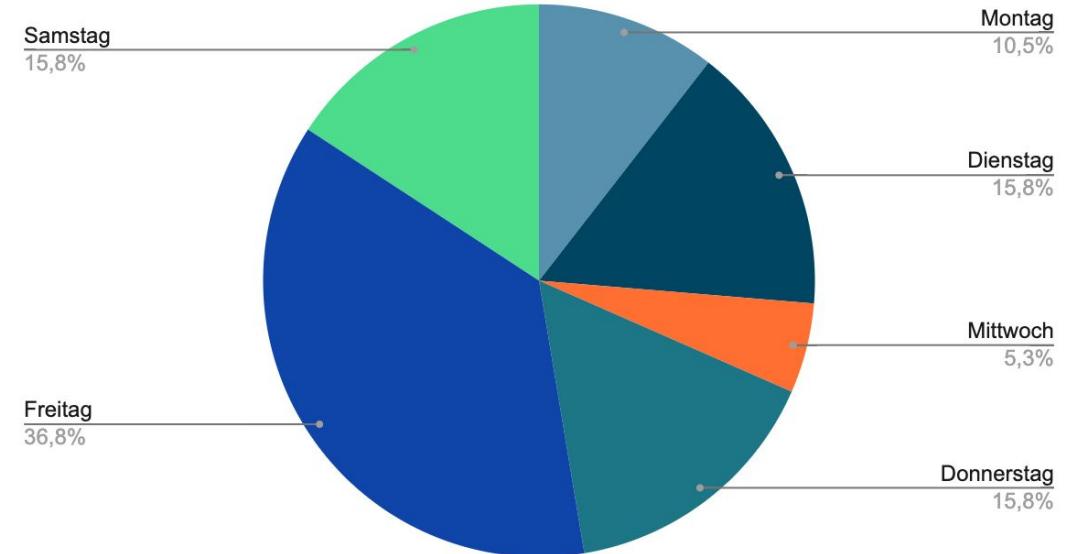
*Systemkommunikation bereinigt

o2 Team

Frequenz “o2 Team”



Verteilung der Tage



Preis- und Produktangebote

Über den Verteiler "o2 Team" werden **kundenspezifische Angebote** gemacht.

Bei den **Produktempfehlungen** handelt es sich **vorwiegend um Mobilfunkgeräte mit den entsprechenden Tarifen**.
Ein **Cross-Selling** zu DSL findet kaum statt.

Bestandskunden die einen Vertrag verlängern oder neu abschließen erhalten für **drei Monate kostenlos TV** dazu.



Angebotsunterschiede

Das Angebot, das o2 über den Verteiler "o2 Team" an seine Bestandskunden ausgespielt hat (Postpaid & DSL), zeigt eine **Differenzierung über verschiedene Kunden im Angebot** auf.

Die **Unterscheidung liegt im angebotenen Handy und dem Preis:**

iPhone 12 (64 GB) + Partnerkarte mit 20 GB für 54,49€ mtl. vs. iPhone 12 Pro (128GB) + Partnerkarte mit 20 GB Daten für 65,49€ mtl.

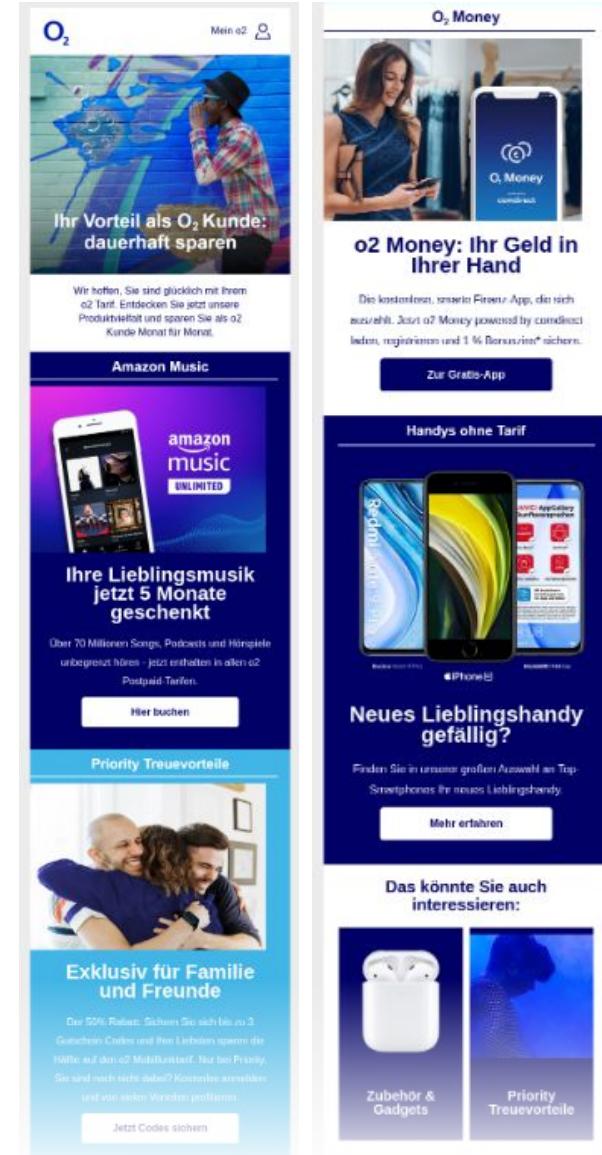


Beworbene Produktvielfalt



“Die perfekte Ergänzung zu Ihrem Vertrag”

o2 bewirbt gegenüber Bestandskunden, die einen **Postpaid und DSL Vertrag abgeschlossen** haben, die **“Produktvielfalt”**. Über diese können o2 Kunden **Monat für Monat Geld sparen**.



Angebote mit Partnerkarte

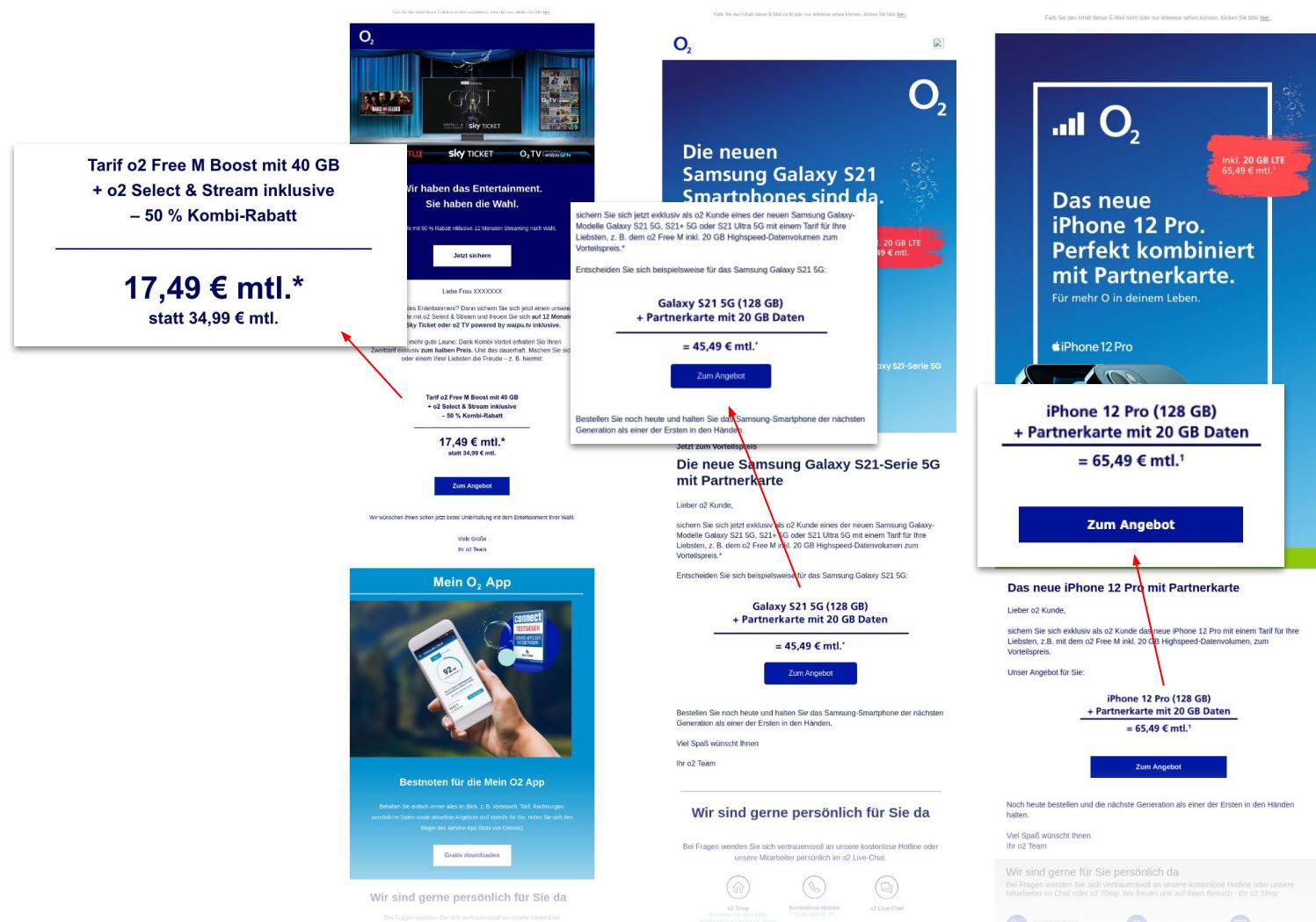
O2 unterscheidet in der Kundenkommunikation zwischen **Partnerkarten** und **Angeboten für Freunde und Familie**.

Über den Verteiler "o2 Team" erhalten Bestandskunden **Angebote in Kombination mit Partnerkarten**.
Angebote für Freunde und Familie werden über den Verteiler "Priority" kommuniziert (S.13).

Um eine Partnerkarte zu erhalten, muss ein neuer Mobilfunkvertrag abgeschlossen werden.

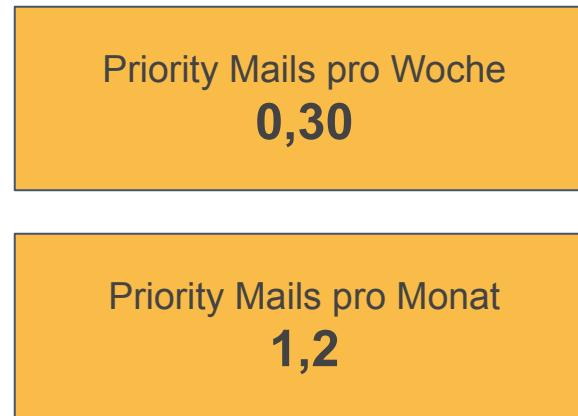
Aktuell (18.03.2021) bewirbt o2 einen "Kombi-Rabatt" in Kombination mit einem neuen Mobilfunkvertrag, inklusive o2 Select & Stream.

Bestandskunden erhalten "exklusiv" einen Zweittarif dauerhaft zum halben Preis (**50% Discount**).

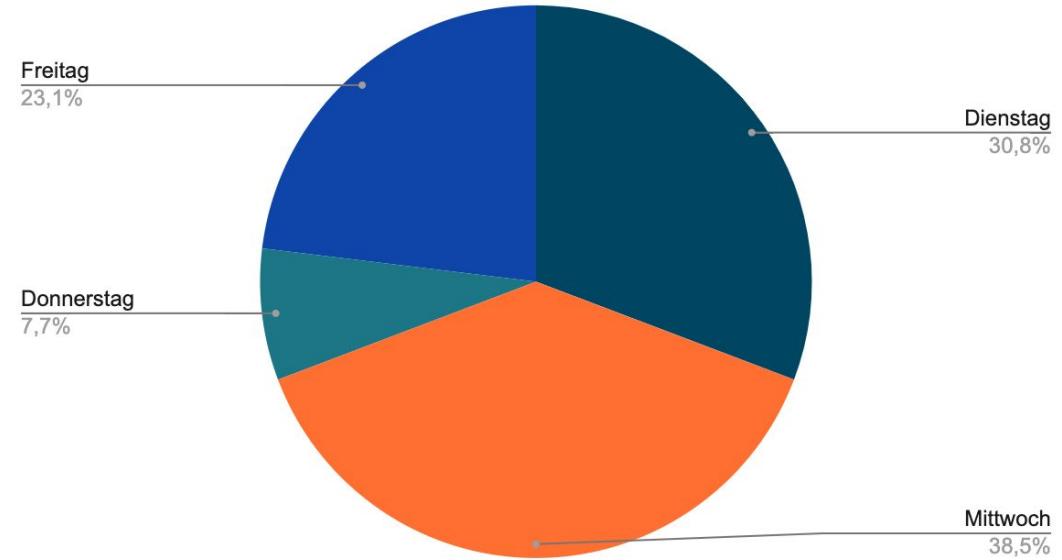


Priority

Frequenz “o2 Priority”



Verteilung der Tage



Personalisierung “o2 Priority”

O₂

Das ehemalige Kundenbindungsprogramm
“Mehr o2”, mittlerweile bekannt als “Priority”,
verspricht einen exklusiven Zugang zu
Vorteilen von Services bis hin zu Events.

Die Priority Mailings weisen nach jetzigem Stand
(März 2021) **keine starke Personalisierung auf**.
Der Kunde wird mit seinem **Nachnamen direkt angesprochen**, allerdings werden **weitere Inhalte wie Angebote und Texte nicht auf Nutzerbedürfnisse zugeschnitten**.

Aber:

Bestandskunden erhalten **Tarif-Upgrades und Angebote zur Vertragsverlängerung über den Loyalty-Newsletter**.

Das Angebot wird als erstes “Element” nach der Ansprache im Newsletter eingefügt.



Loyalty Newsletter - Personalisierung

Personalisierung

- Bisher wurde one size fits all versendet
- Kunden werden gesiezt (vs. Vodafone duzen)
- ABER:

Bestandskunden erhalten Tarif-Upgrades und Angebote zur Vertragsverlängerung über den Loyalty-Newsletter.
Das Angebot wird als erstes “Element” nach der Ansprache im Newsletter eingefügt.



Auszug Report "Congstar Insights Meeting_15.09.2020"

Angebote für Familie und Freunde

Bestandskunden, die am **Kundenbindungsprogramm "Priority"** teilnehmen, erhalten "exklusiv" **drei Gutschein-Codes mit einem 50% Rabatt auf einen neuen Mobilfunkvertrag.**

Die Gutscheine können von Bestandskunden mit **Freunden und Familie** geteilt werden.

Dafür ist **kein Vertragsabschluss durch den Bestandskunden notwendig.**

Priority Treuevorteile



Exklusiv für Familie und Freunde

Der 50% Rabatt: Sichern Sie sich bis zu 3 Gutschein-Codes und Ihre Liebsten sparen die Hälfte auf den o2 Mobilfunktarif. Nur bei Priority. Sie sind noch nicht dabei? Kostenlos anmelden und von vielen Vorteilen profitieren.

Jetzt Codes sichern



Ihr Vorteil als O2 Kunde: dauerhaft sparen

Wir hoffen, Sie sind glücklich mit Ihrem o2 Tarif. Entdecken Sie jetzt unsere Preiseffektivität und sparen Sie als O2 Kunde Monat für Monat.

Amazon Music



Ihre Lieblingsmusik jetzt 5 Monate geschenkt

Über 70 Millionen Songs, Podcasts und Hörspiele unbegrenzt hören - jetzt entdecken in allen o2 Postpaid Tarifen.

Hier buchen

Priority Treuevorteile



Exklusiv für Familie und Freunde

Der 50% Rabatt: Sichern Sie sich bis zu 3 Gutschein-Codes und Ihre Liebsten sparen die Hälfte auf den o2 Mobilfunktarif. Nur bei Priority. Sie sind noch nicht dabei? Kostenlose anmelden und von vielen Vorteilen profitieren.

Jetzt Codes sichern

O2 Money



Sparen Sie mit O2 Money

O₂

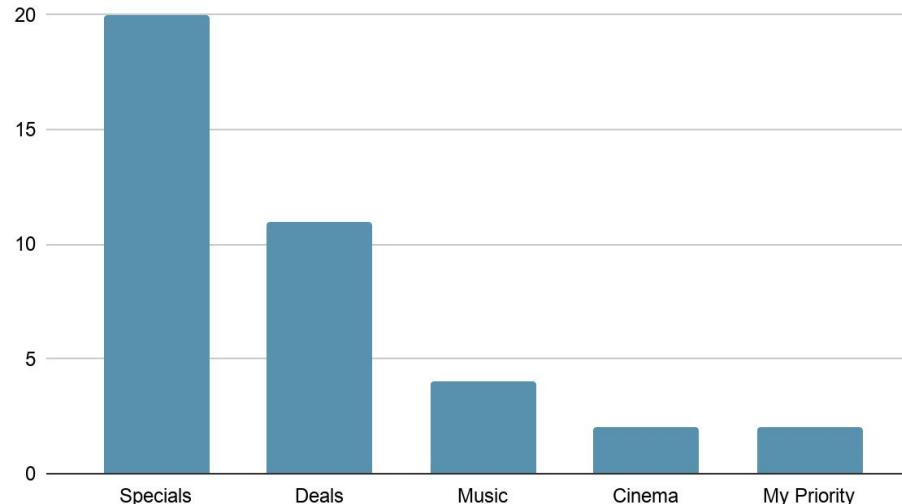
Übersicht der Priority Kommunikation

O₂

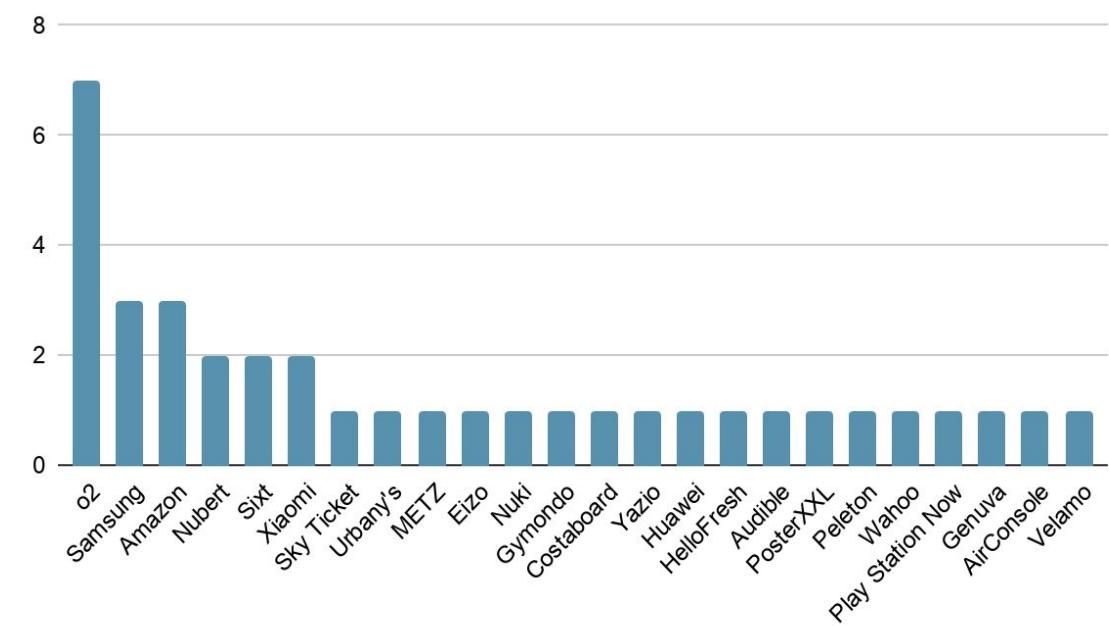
Datum	Tag	Versender	Betreff
12.05.2020	Dienstag	Mehr O2	Aus Mehr o2 wird Priority
20.05.2020	Mittwoch	o2 Team	Priority: Es geht los
03.07.2020	Freitag	o2 Team	Priority: Hier kommen die neuesten News
24.07.2020	Freitag	o2 Team	Priority: Hier ist Ihr Hauptgewinn
19.08.2020	Mittwoch	o2 Team	Priority: Sie wollen etwas gewinnen? Dann sind Sie hier richtig.
08.09.2020	Dienstag	o2 Team	Priority: Schenken Sie 50% Rabatt auf Mobilfunktarife
16.09.2020	Mittwoch	o2 Team	Priority: Top-Gewinne warten schon auf Sie
13.10.2020	Dienstag	o2 Team	Priority: Diese Vorteile warten schon auf Sie
04.11.2020	Mittwoch	o2 Team	Priority: Diese Technik wartet dieses Mal auf Sie
01.12.2020	Dienstag	o2 Team	Priority: Der Adventskalender ...
08.01.2021	Freitag	o2 Team	Priority: Neues Jahr, neue Highlights
03.02.2021	Mittwoch	o2 Team	Priority: Jetzt genießen und erleben
04.03.2021	Donnerstag	o2 Team	Priority: Mit Spaß und Action in den März

Angebotstypen und beworbene Unternehmen

Aktionstypen



Beworbene Unternehmen



Zeitraum: 16.09.2020 - 04.03.2021

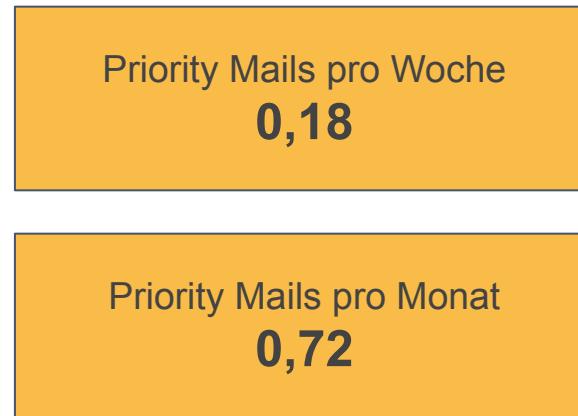
“o2 Priority” Angebote



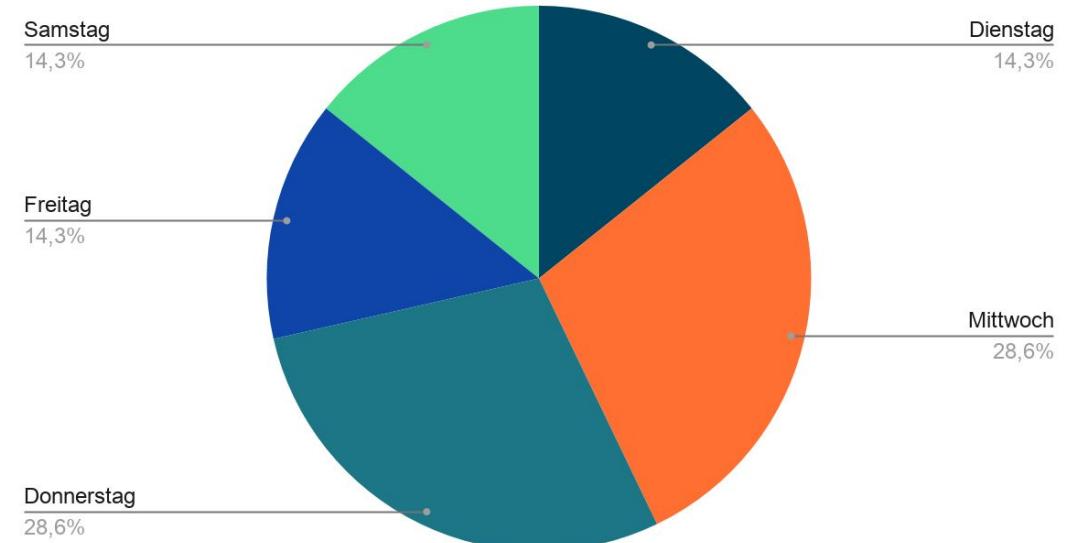
Datum	Tag	Promotions Typ	Unternehmen	Promotions Beschreibung
08.01.2021	Freitag	Deals	Gymondo	2 Monate kostenlos
08.01.2021	Freitag	Specials	Costaboard	1 von 6 handgemachte Costabards gewinnen
08.01.2021	Freitag	Specials	Nubert	1 von 3 nuBox Soundbar gewinnen
08.01.2021	Freitag	Music	Amazon	Alle Tracks 2020 die auf der Priority Bühne gespielt wurden bei Amazon Music
08.01.2021	Freitag	Deals	o2 Click & Pay	Kostenlose Premium Mini-Spiele (Browser)
08.01.2021	Freitag	Specials	Yazio	1 von 25 Yazio PRO Accounts gewinnen
08.01.2021	Freitag	Specials	Huawei	1 von 2 Huawei MAtre 40 Pro gewinnen
03.02.2021	Mittwoch	Deals	HelloFresh	60€ Rabatt
03.02.2021	Mittwoch	Deals	Audible	3 Monate kostenlos
03.02.2021	Mittwoch	Deals	PosterXXL	25% Rabatt
03.02.2021	Mittwoch	Specials	Sixt	Gutschein für ein Wochenende mit einem Premium Auto gewinnen
03.02.2021	Mittwoch	Deals	Peleton	2 Monate kostenlos
03.02.2021	Mittwoch	Music	Newcomer Sero	Livestream
03.02.2021	Mittwoch	Deals	Sixt	300 Freikilometer für Sixt + Auto Abo
03.02.2021	Mittwoch	Specials	Samsung	Samsung Galaxy S21 Ultra 5G schwarz oder 1 von 3 Galaxy Buds Pro
04.03.2021	Donnerstag	My Priority	o2	Exklusiv 50% Rabatt für 3 Freunde (3 Gutscheincodes)
04.03.2021	Donnerstag	Specials	Wahoo	1 von 3 Multisport-Uhren gewinnen
04.03.2021	Donnerstag	Deals	Play Station Now	1 Monat kostenlos
04.03.2021	Donnerstag	Music	Genuva	Livestream
04.03.2021	Donnerstag	Specials	AirConsole	100 Jahresmitgliedschaften für AirConsole (Mehrspieler-Konsole)
04.03.2021	Donnerstag	Specials	Velamo	1 von 15 handgemachten Phone Cases inkl. 50€ Gutschein gewinnen
04.03.2021	Donnerstag	Specials	Xiaomi	1 von 2 brandneuen Xiaomi Mi 11 5G gewinnen

Newsflash

Frequenz “o2 Newsflash”



Verteilung der Tage



Angebotsunterschiede



Über den Verteiler "o2 Newsflash" werden **"News & exklusive Top-Angebote"** beworben.

Am 17.02. wurde die Mail "Jetzt schnell sein und 0 € Anschlusspreis sichern" verschickt.

Es gab einen **Unterschied im Angebot bzgl. Neukunden und Bestandskunden.**

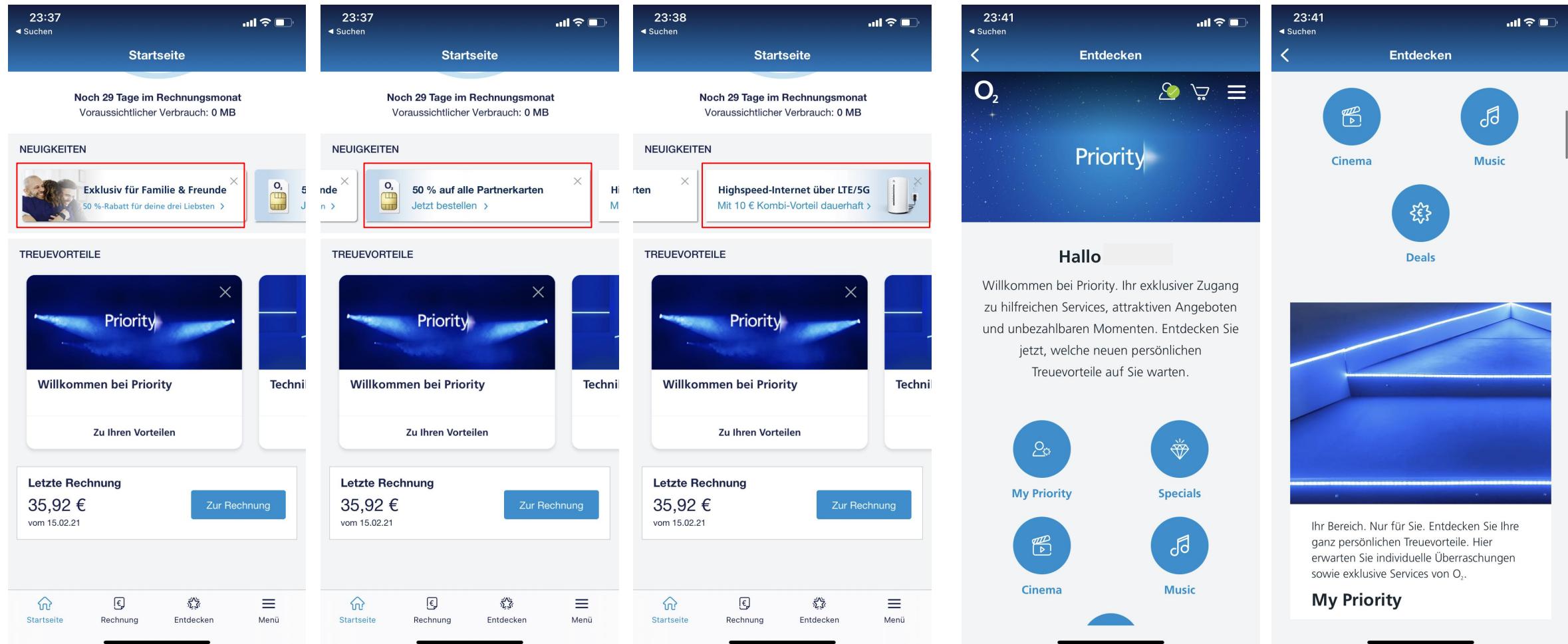
Neukunden erhielten **zum selben Preis wie Bestandskunden mehr Datenvolumen.**

Das Angebot für Neukunden enthielt 40 GB (20+20), wohingegen das Angebot für Bestandskunden zum selben Preis nur 20 GB enthielt.

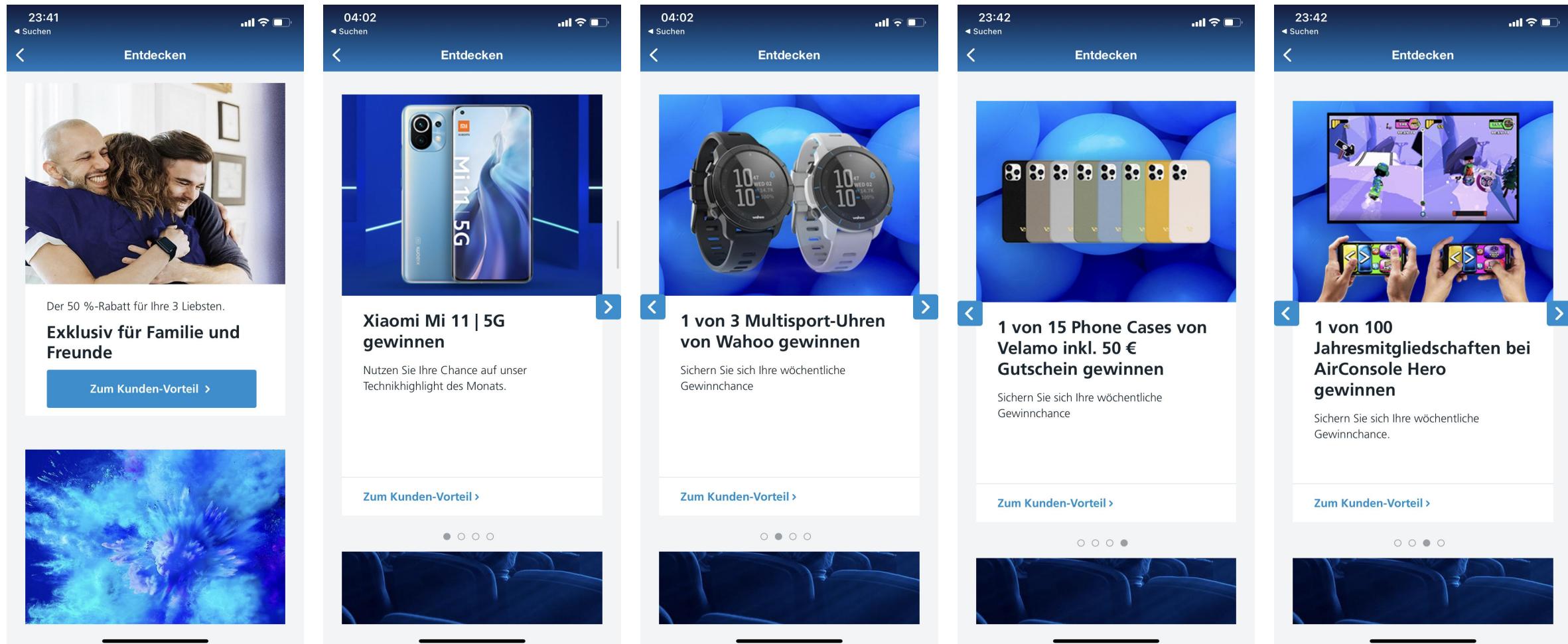


Priority (In-App)

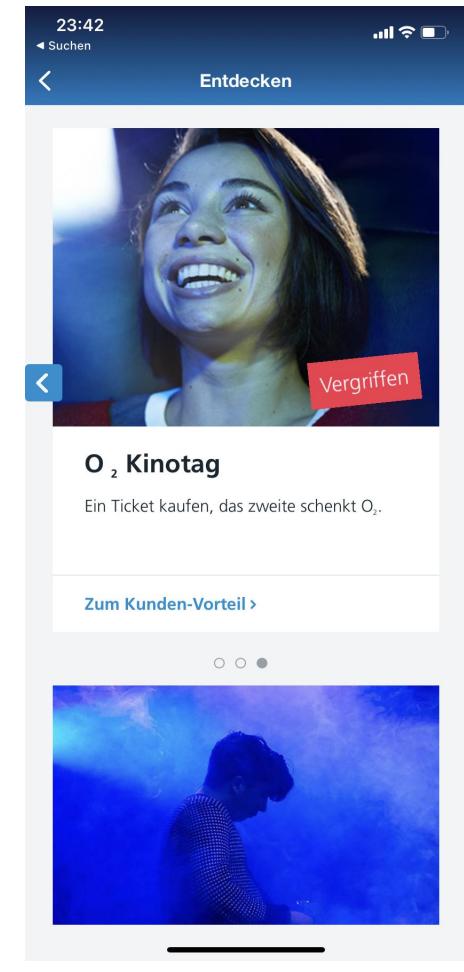
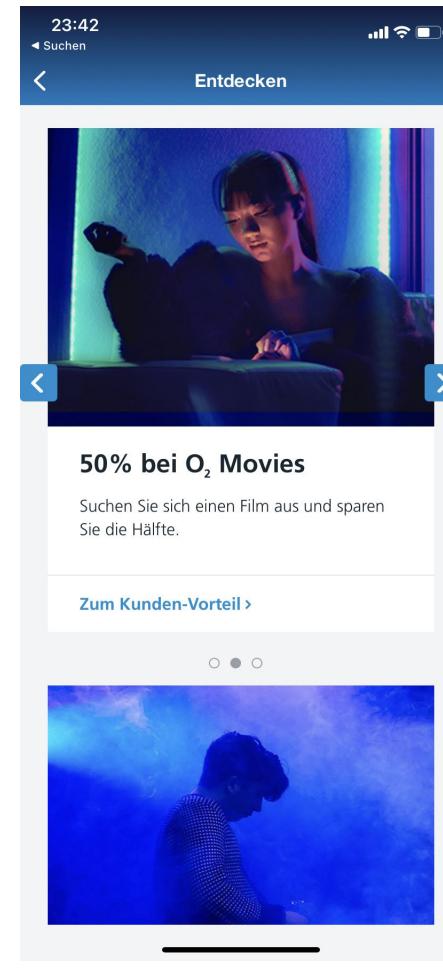
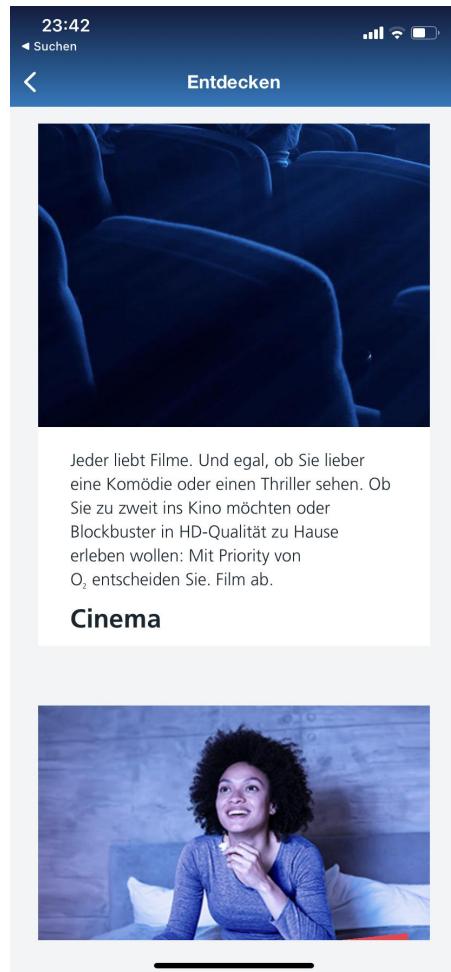
Angebote im Neuigkeiten Bereich + Priority



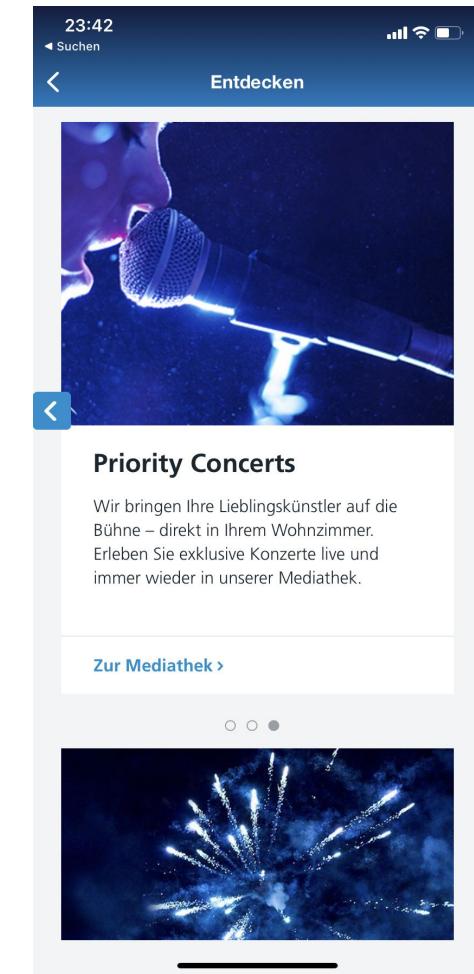
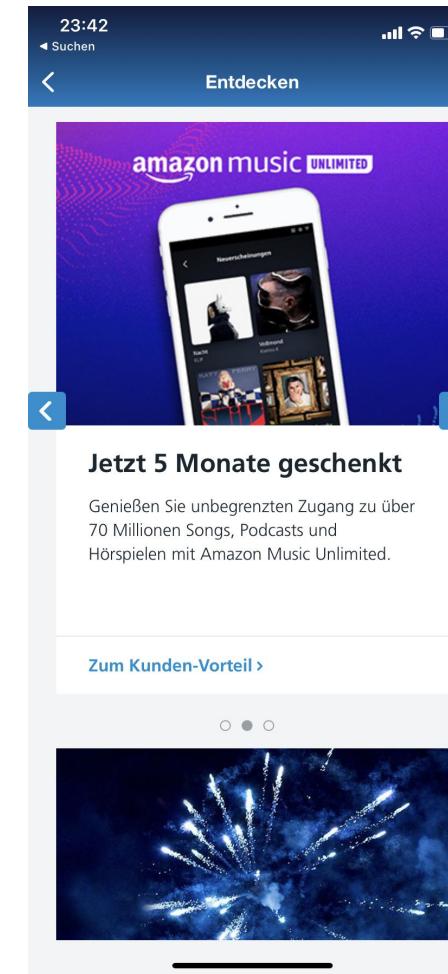
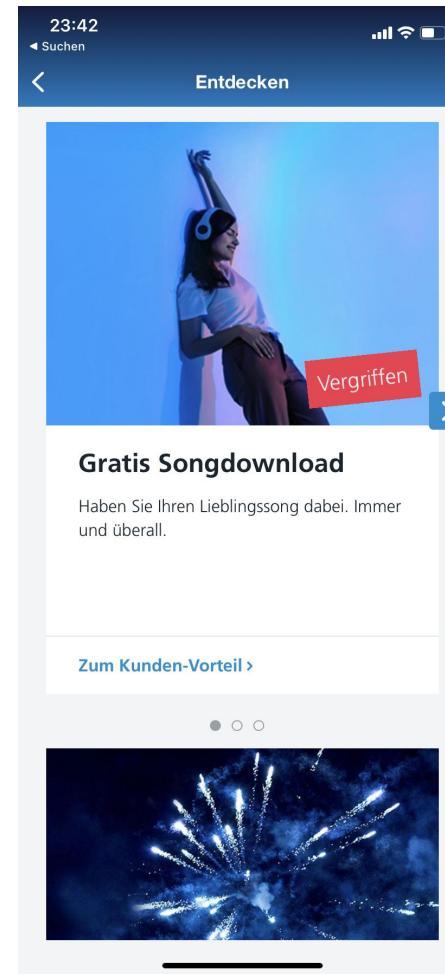
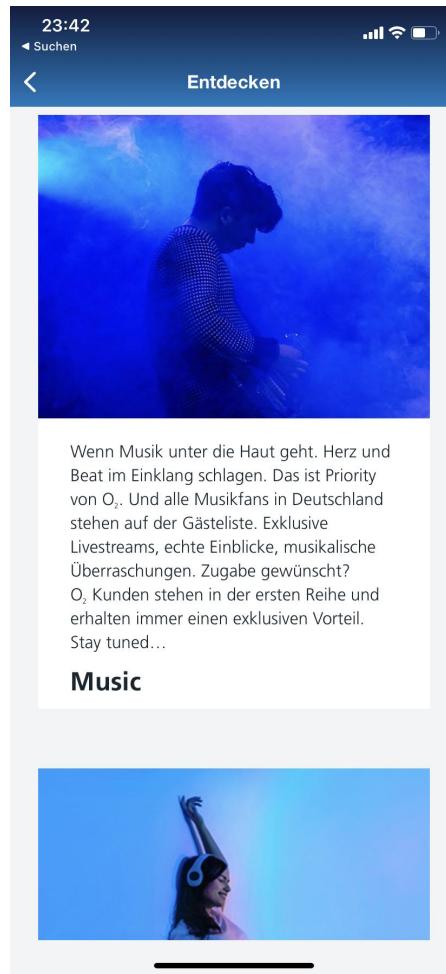
Priority - Gewinnspiele



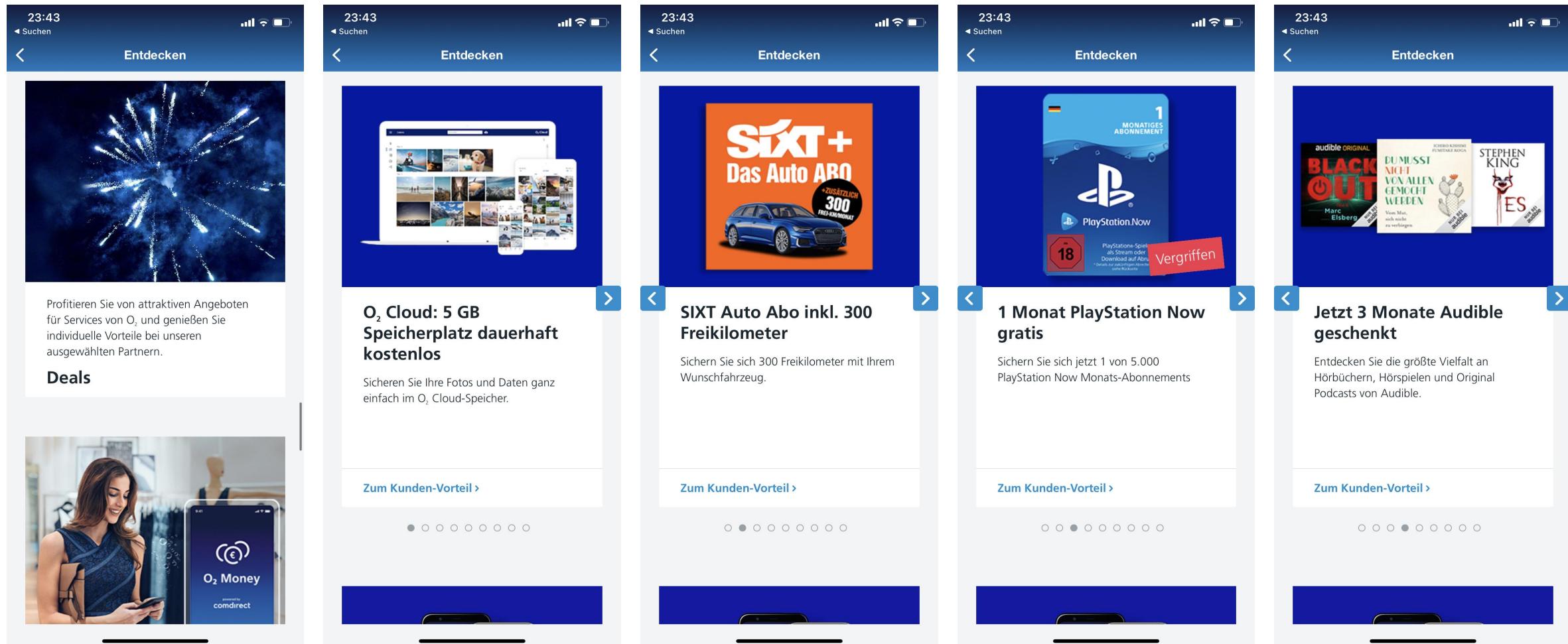
Priority - Cinema



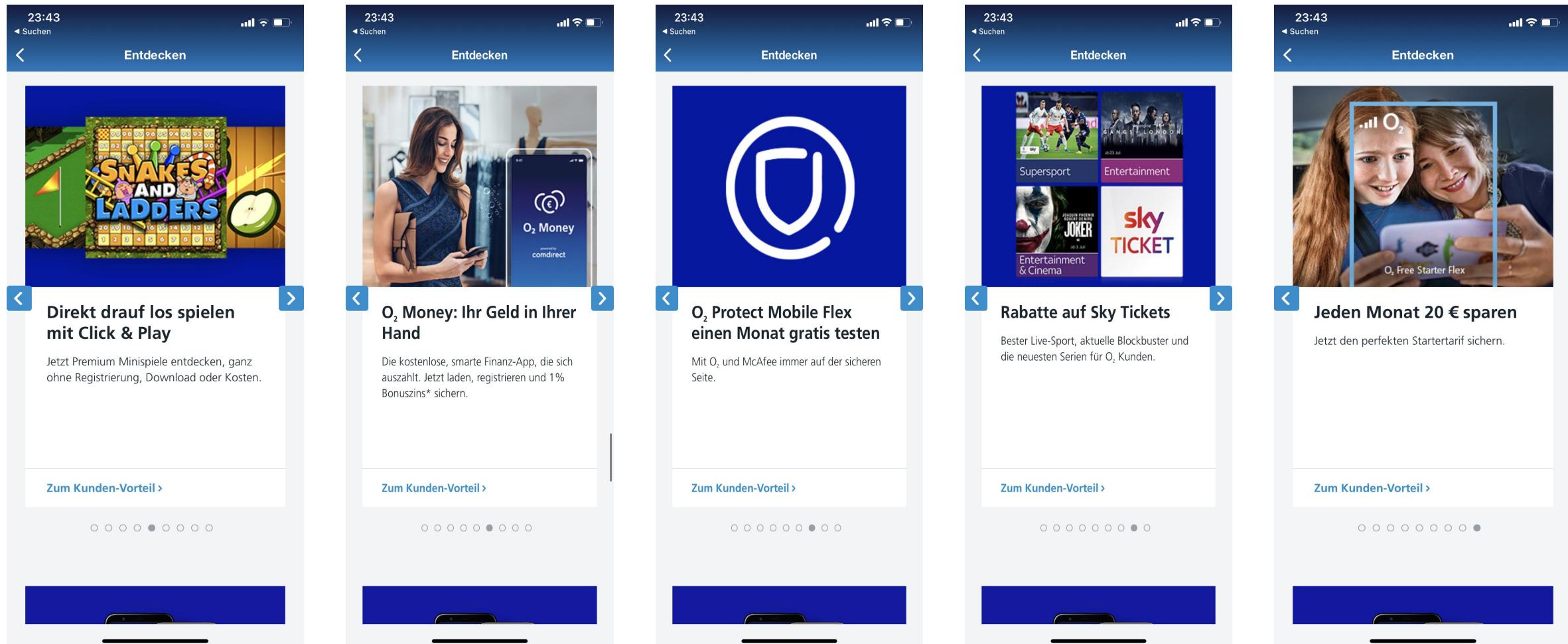
Priority - Music



Priority - Deals



Priority - Deals





CRM SPY

Ihren Wettbewerb im Blick

Bestehen noch Fragen?



Kontakt

Roman Hüttner

Geschäftsführer



+49 (0)176 84875810



roman@crmspyp.com