



**CRM SPY**

Ihren Wettbewerb im Blick

# o2 Kundenkommunikation

Insights Meeting - 12.03.2020

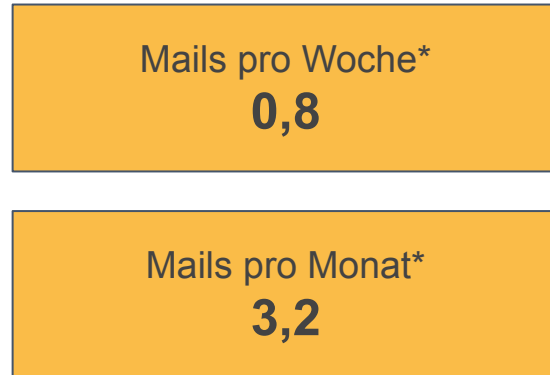
[www.crmspy.com](http://www.crmspy.com)



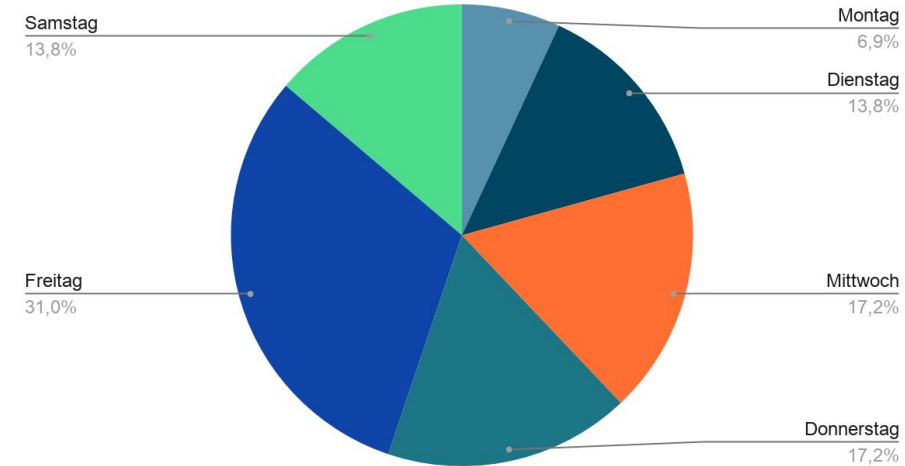
**congstar**

# Überblick

# Frequenz Bestandskunden



Verteilung der Tage



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



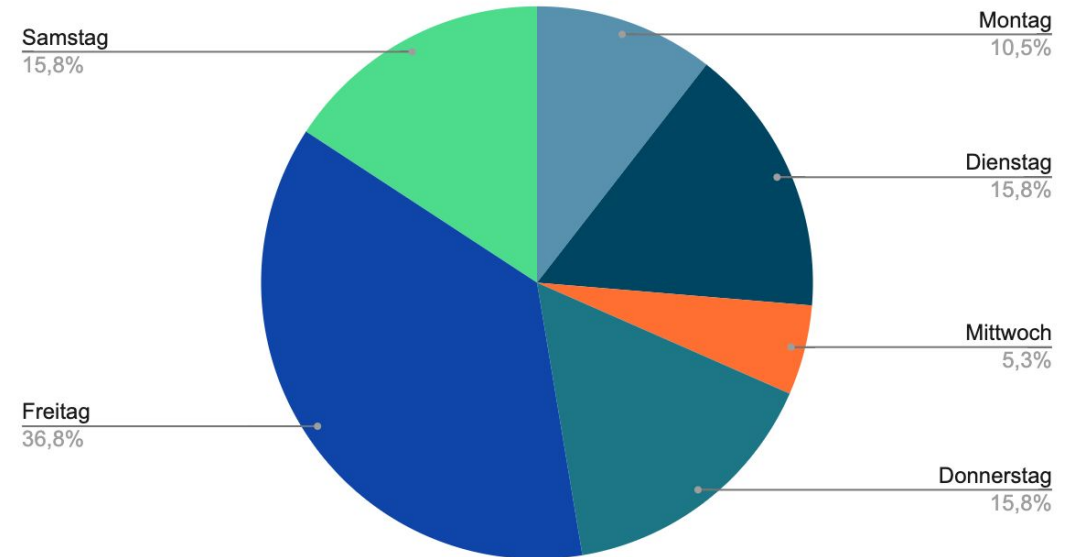
# | o2 Team

# Frequenz “o2 Team”

Priority Mails pro Woche  
**0,32**

Priority Mails pro Monat  
**1,28**

Verteilung der Tage

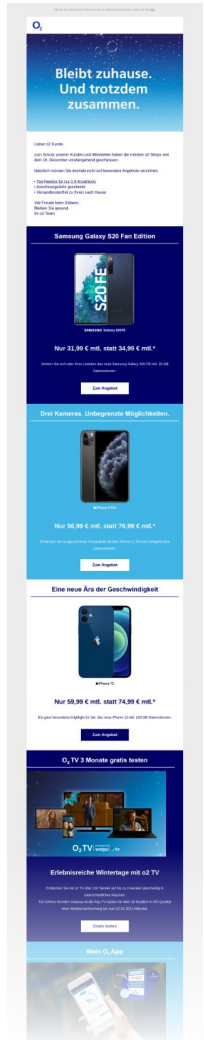
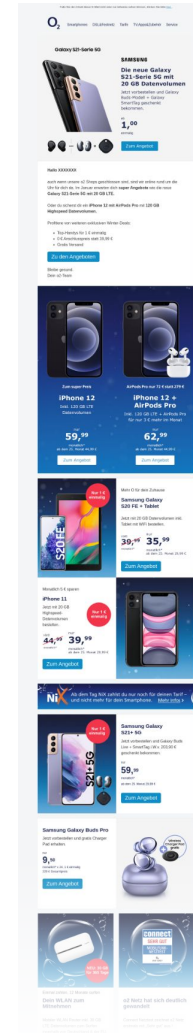


# Preis- und Produktangebote

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

O<sub>2</sub>

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.

Foto: Das neue iPhone 12 (64 GB) wird hier nur teilweise sichtbar. Bild: O2 Media

**Das neue iPhone 12. Mit Partnerkarte perfekt kombiniert.**  
Für mehr O in deinem Leben.

**Jetzt von 3% MwSt.-Senkung profitieren\***

**Das neue iPhone 12 mit Partnerkarte**  
Lieber o2 Kunde,  
sichern Sie sich exklusiv als o2 Kunde das neue iPhone 12 mit einem Tarif für Ihre Liebsten, z.B. mit dem o2 Free M inkl. 20 GB Highspeed-Datenvolumen, zum Vorteilspreis.

Unser Angebot für Sie:

iPhone 12 (64 GB)
+ Partnerkarte mit 20 GB Daten
= 54,49 € mtl. <sup>1</sup>

**Zum Angebot**

Nach Hause bestellen und die nächste iPhone Generation als einer der Ersten in den Händen haben.  
Viel Freude wünscht Ihnen Ihr o2 Team.

Wir sind gerne für Sie persönlich da.  
Bei Fragen wenden Sie sich vertrauensvoll an unsere kostenfreie Hotline oder unsere Mitarbeiter im Chat oder o2 Store. Wir freuen uns auf Ihren Besuch. Ihr o2 Shop.

o2 Kundenhotline: 0800 033 17 80

o2 Shop Center

o2 o2 o2

\*Die Senkung gilt bei den meisten Mobilfunktarifen von 12 bis 12.12.2021 mit 3% gesenkt. Diese Senkung gilt für Postpaid-Kunden, die sich für ein Mobilfunktarif entscheiden. Die Senkung wird automatisch auf den Tarif angewendet. Die Senkung gilt nicht für alle Tarife. Die Senkung gilt nicht für alle Tarife. Die Senkung gilt nicht für alle Tarife.

o2 Free M ist ein Mobilfunktarif mit einem monatlichen Grundpreis von 12,99 € (inkl. 20 GB Highspeed-Datenvolumen, 1000 Minuten, 1000 SMS). Der Tarif ist nur für o2 Kunden verfügbar. Der Tarif ist nur für o2 Kunden verfügbar. Der Tarif ist nur für o2 Kunden verfügbar.

Lieber Kunde, bei den o2 Stores werden wir Sie persönlich beraten. Wenn Sie Fragen haben, wenden Sie sich an unsere o2 Hotline oder an unsere o2 Mitarbeiter. Wir freuen uns auf Ihren Besuch. Ihr o2 Team.

© 2021 o2 Germany GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten. o2 ist ein Markenname von o2 Germany GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten. o2 ist ein Markenname von o2 Germany GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.

o2 ist ein Markenname von o2 Germany GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten. o2 ist ein Markenname von o2 Germany GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.

**Das neue iPhone 12. Mit Partnerkarte perfekt kombiniert.**  
Für mehr O in deinem Leben.

**Jetzt von 3% MwSt.-Senkung profitieren\***

**Das neue iPhone 12 mit Partnerkarte**  
Lieber o2 Kunde,  
sichern Sie sich exklusiv als o2 Kunde das neue iPhone 12 mit einem Tarif für Ihre Liebsten, z.B. mit dem o2 Free M inkl. 20 GB Highspeed-Datenvolumen, zum Vorteilspreis.

Unser Angebot für Sie:

iPhone 12 (64 GB)
+ Partnerkarte mit 20 GB Daten
= 54,49 € mtl. <sup>1</sup>

**Zum Angebot**

**Das neue iPhone 12 Pro. Perfekt kombiniert mit Partnerkarte.**  
Für mehr O in deinem Leben.

**Jetzt von 3% MwSt.-Senkung profitieren\***

**Das neue iPhone 12 Pro mit Partnerkarte**  
Lieber o2 Kunde,  
sichern Sie sich exklusiv als o2 Kunde das neue iPhone 12 Pro mit einem Tarif für Ihre Liebsten, z.B. mit dem o2 Free M inkl. 20 GB Highspeed-Datenvolumen, zum Vorteilspreis.

Unser Angebot für Sie:

iPhone 12 Pro (128 GB)
+ Partnerkarte mit 20 GB Daten
= 65,49 € mtl. <sup>1</sup>

**Zum Angebot**

# 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**.

**O<sub>2</sub>** Mein o2

**Ihr Vorteil als O<sub>2</sub> Kunde: dauerhaft sparen**

Wir helfen, Sie sind glücklich mit Ihrem o2 Tarif. Entdecken Sie jetzt unsere Produktvielfalt 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 erhalten in allen o2 Postpaid-Tarifen.

**Hier buchen**

**Priority Treuevorteile**

**Exklusiv für Familie und Freunde**

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

**Jetzt Codes sichern**

**O<sub>2</sub> Money**

**o2 Money: Ihr Geld in Ihrer Hand**

Das kostenlose, smarte Finanz-App, die sich auszahlt. Jetzt o2 Money powered by comdirect laden, registrieren und 1 % Bonus/monat sichern.

**Zur Gratis-App**

**Handys ohne Tarif**

**Neues Lieblingshandy gefällig?**

Finden Sie in unserer großen Auswahl an Top-Smartphones Ihr neues Lieblingshandy.

**Mehr erfahren**

**Das könnte Sie auch interessieren:**

**Zubehör & Gadgets**

**Priority Treuevorteile**

O<sub>2</sub>



# 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**).

**Tarif o2 Free M Boost mit 40 GB + o2 Select & Stream inklusive – 50 % Kombi-Rabatt**

**17,49 € mtl.\***  
statt 34,99 € mtl.

**Die neuen Samsung Galaxy S21 Smartphones sind da.**

**Galaxy S21 5G (128 GB) + Partnerkarte mit 20 GB Daten**

**= 45,49 € mtl.\***

**Das neue iPhone 12 Pro. Perfekt kombiniert mit Partnerkarte.**

**iPhone 12 Pro (128 GB) + Partnerkarte mit 20 GB Daten**

**= 65,49 € mtl.\***

**Mein O2 App**

**Bestnoten für die Mein O2 App**

**Wir sind gerne persönlich für Sie da**

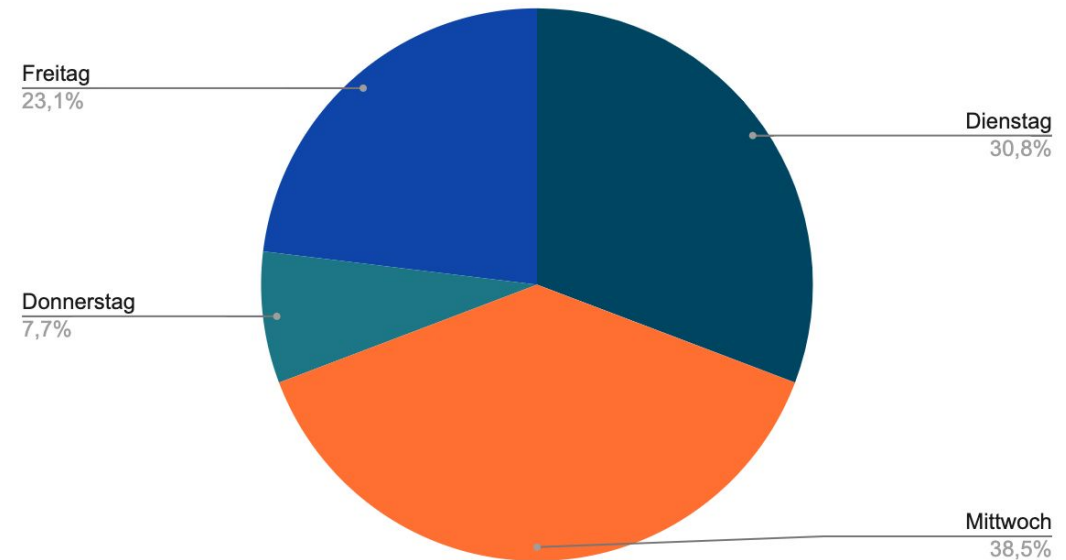
# Priority

# Frequenz “o2 Priority”

Priority Mails pro Woche  
**0,30**

Priority Mails pro Monat  
**1,2**

Verteilung der Tage





# Personalisierung “o2 Priority”

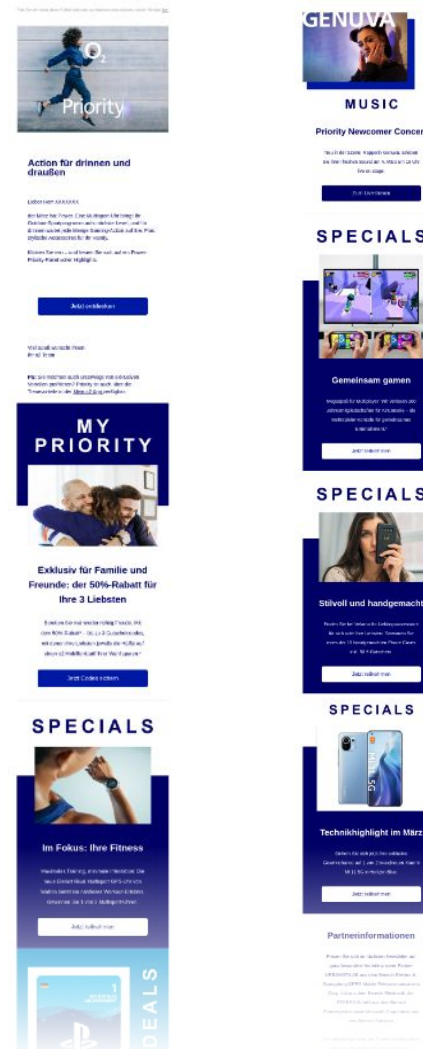
Das ehemalige Kundenbindungsprogramm “Mehr o2”, mittlerweile bekannt als “Priority”, verspricht einen exklusiven Zugang zu Vorteilen von Services bis hin zu Events.

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

o2

Mein o2



Ihr Vorteil als O<sub>2</sub>-Kunde: dauerhaft sparen

Wir hoffen, Sie sind glücklich mit Ihrem o2 Tarif. Entdecken Sie jetzt unsere Produktvielfalt 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 erhalten 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? Kostenlos anmelden und von vielen Vorteilen profitieren.

Jetzt Codes sichern

O<sub>2</sub> Money

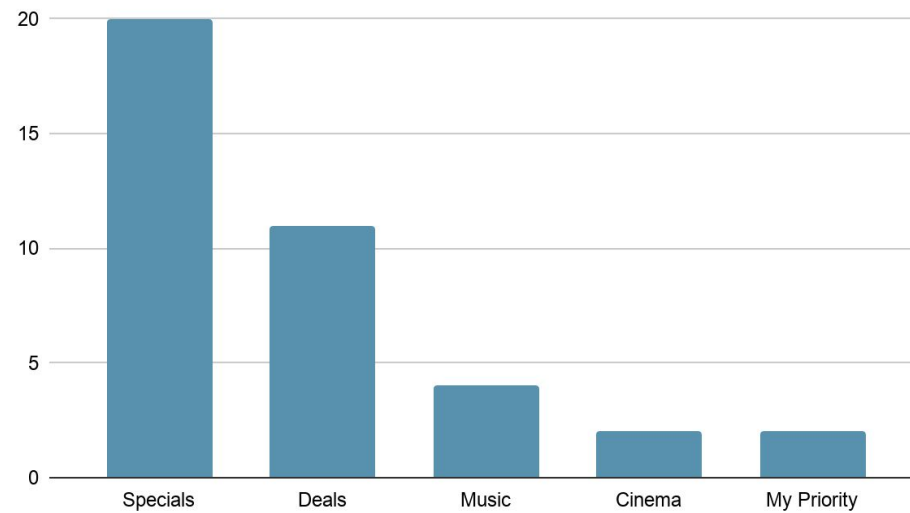


# Übersicht der Priority Kommunikation

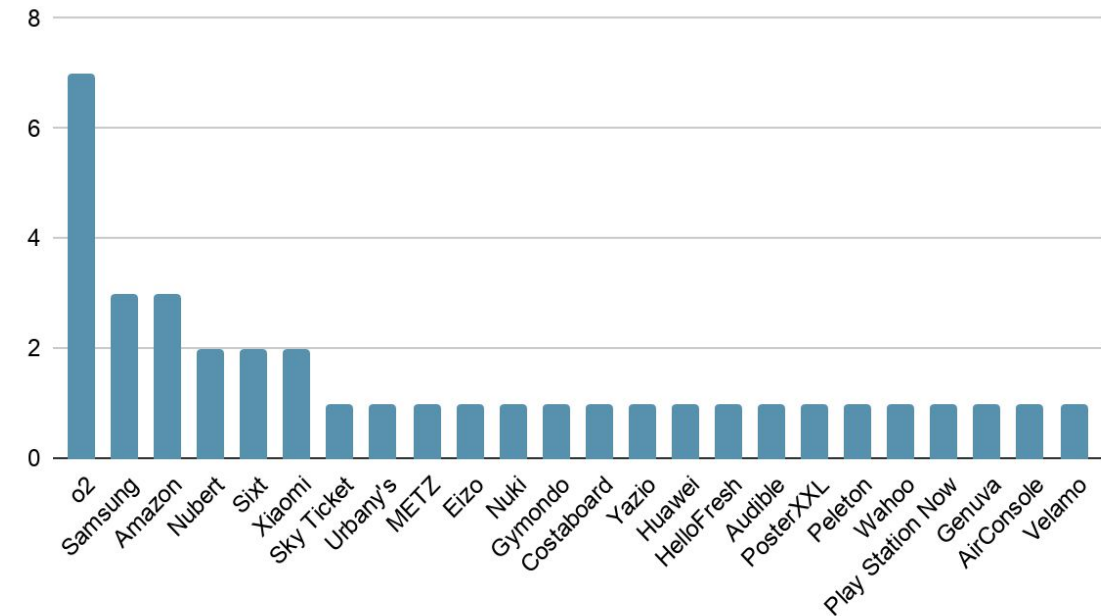
Datum	Tag	Versender	Betreff
12.05.2020	Dienstag	Mehr O2	Aus Mehr o2 wird Priority
20.05.2020	Mittwoch	o2 Team	Priority: Es geht los
03.07.2020	Freitag	o2 Team	Priority: Hier kommen die neuesten News
24.07.2020	Freitag	o2 Team	Priority: Hier ist Ihr Hauptgewinn
19.08.2020	Mittwoch	o2 Team	Priority: Sie 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 Costaboards 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 MATE 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



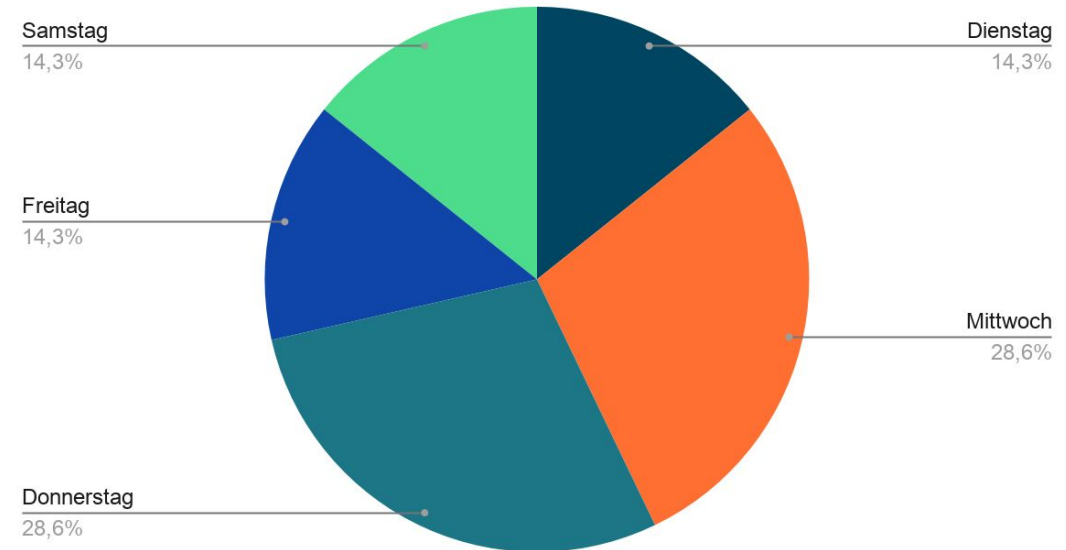
# Newsflash

# Frequenz “o2 Newsflash”

Priority Mails pro Woche  
**0,18**

Priority Mails pro Monat  
**0,72**

Verteilung der Tage



# Angebotsunterschiede

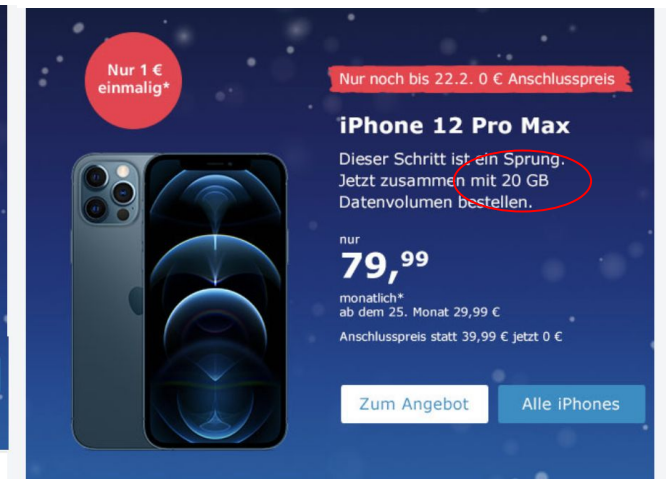
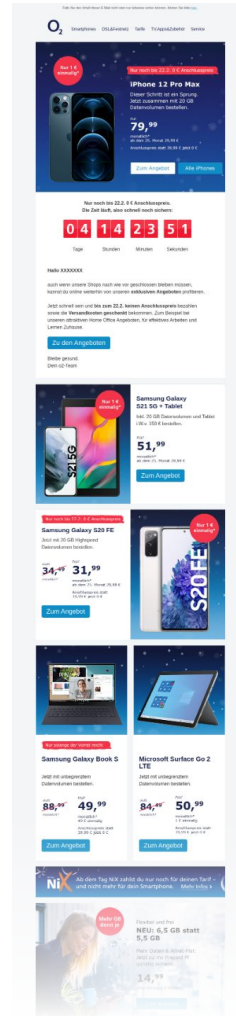
Über den Verteiler "o2 Newsflash" werden "**News & exklusive Top-Angebote**" beworben.

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.**

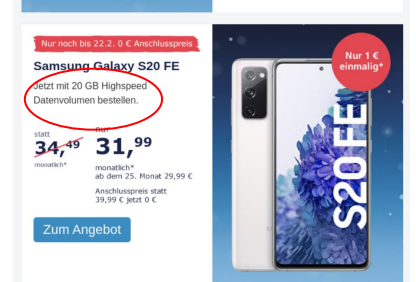
Das Angebot für Neukunden enthielt 40 GB (20+20), wohingegen das Angebot für Bestandskunden zum selben Preis nur 20 GB enthielt.



Nur noch bis 22.2. 0 € Anschlusspreis.  
Die Zeit läuft, also schnell noch sichern:



Nur noch bis 22.2. 0 € Anschlusspreis.  
Die Zeit läuft, also schnell noch sichern:

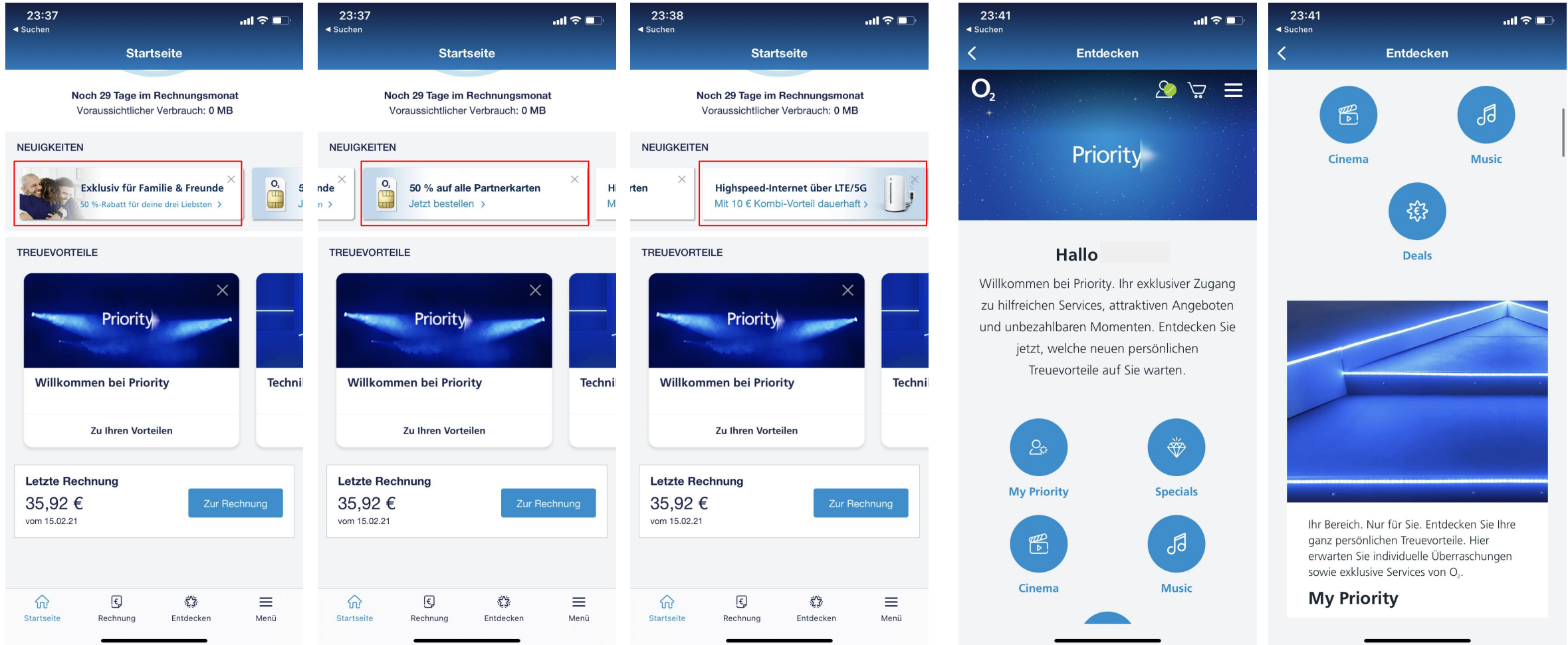




# Priority (In-App)




# Angebote im Neuigkeiten Bereich + Priority



# Priority - Gewinnspiele

23:41  
Suchen


Entdecken



Der 50 %-Rabatt für Ihre 3 Liebsten.


**Exklusiv für Familie und Freunde**

Zum Kunden-Vorteil >



04:02  
Suchen


Entdecken



**Xiaomi Mi 11 | 5G gewinnen**


Nutzen Sie Ihre Chance auf unser Technikhighlight des Monats.

Zum Kunden-Vorteil >



04:02  
Suchen


Entdecken



**1 von 3 Multisport-Uhren von Wahoo gewinnen**


Sichern Sie sich Ihre wöchentliche Gewinnchance

Zum Kunden-Vorteil >



23:42  
Suchen

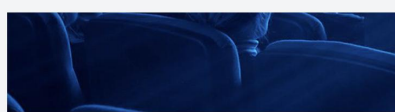
Entdecken



**1 von 15 Phone Cases von Velamo inkl. 50 € Gutscheine gewinnen**


Sichern Sie sich Ihre wöchentliche Gewinnchance

Zum Kunden-Vorteil >



23:42  
Suchen

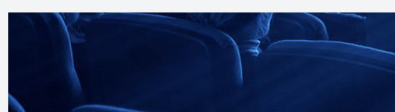
Entdecken



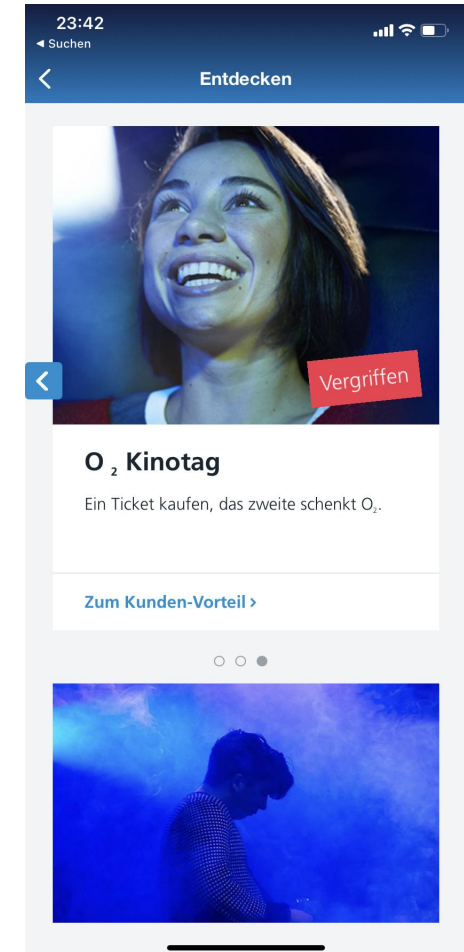
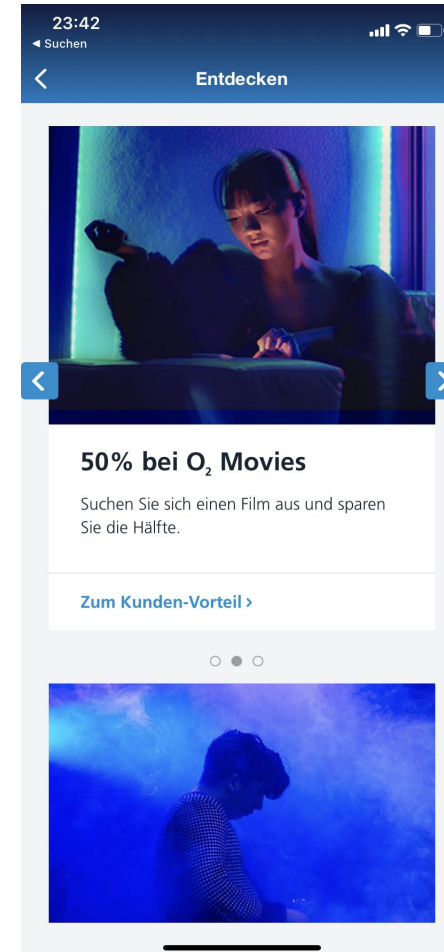
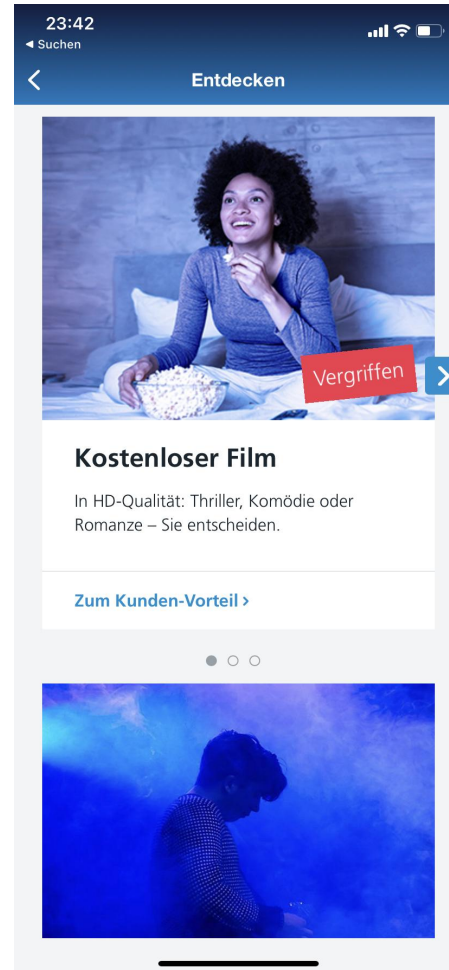
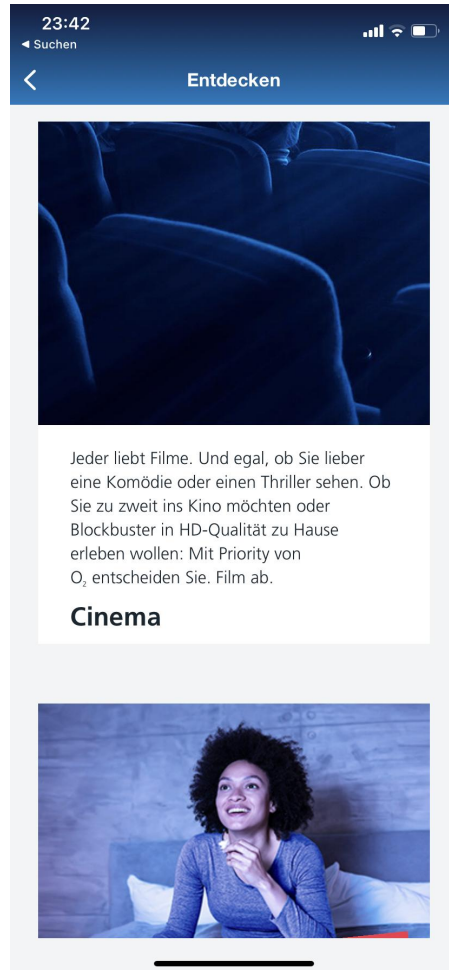
**1 von 100 Jahresmitgliedschaften bei AirConsole Hero gewinnen**

Sichern Sie sich Ihre wöchentliche Gewinnchance.

Zum Kunden-Vorteil >

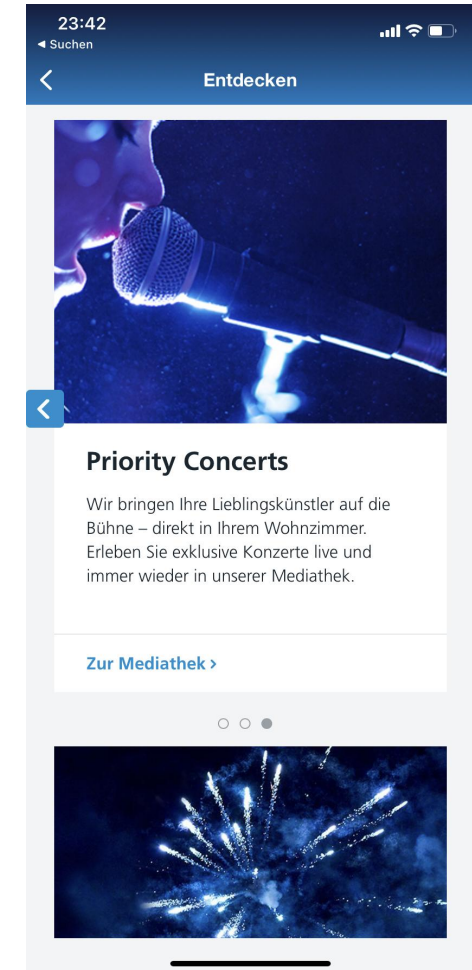
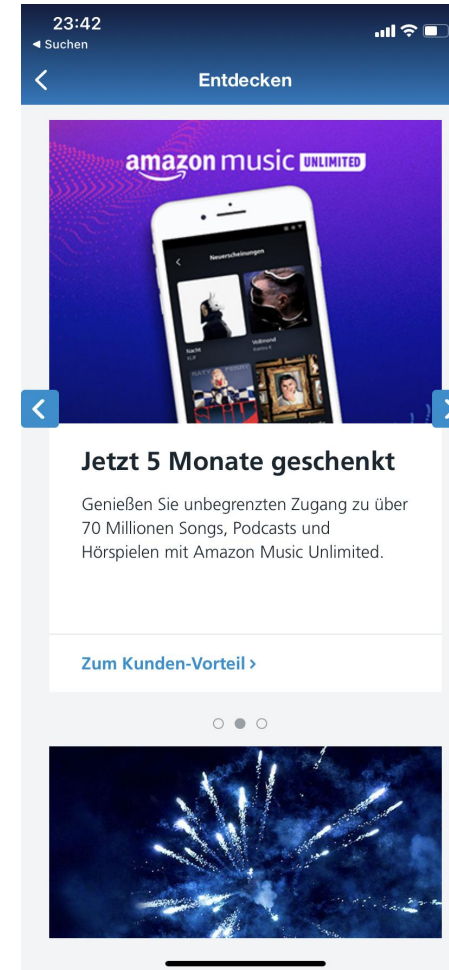
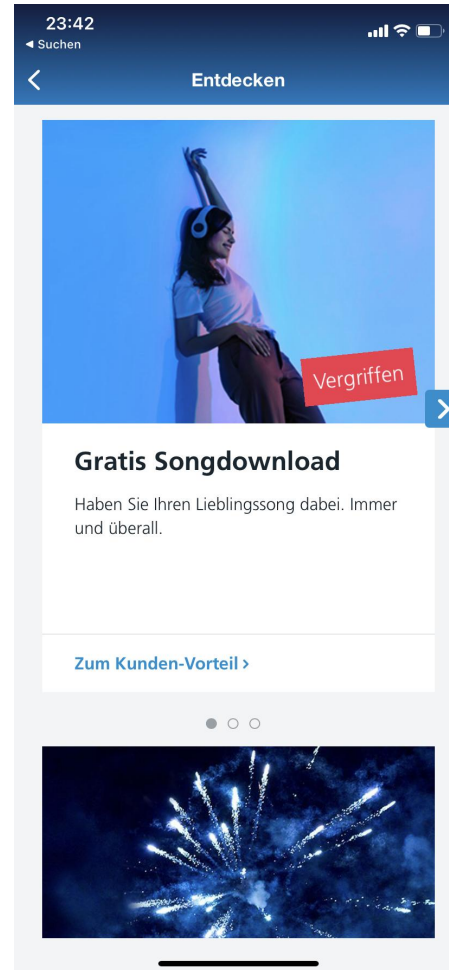
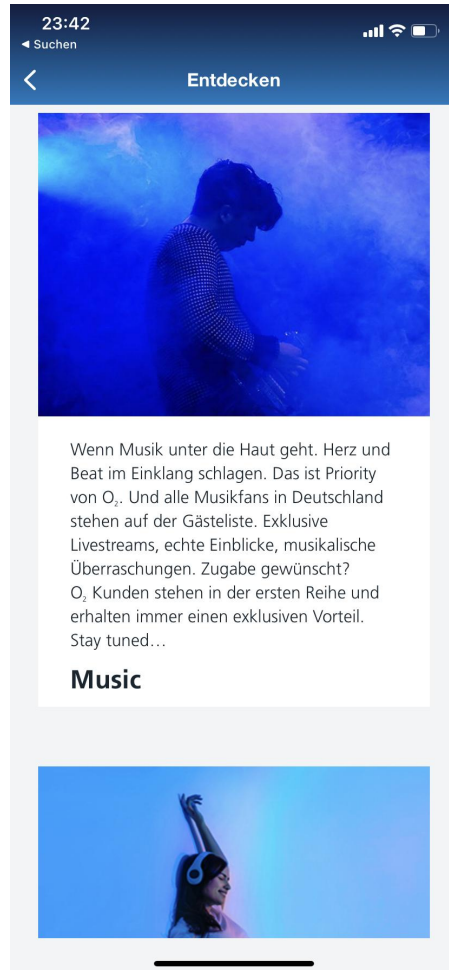


# Priority - Cinema





# Priority - Music






# Priority - Deals


23:43  
Suchen

Entdecken



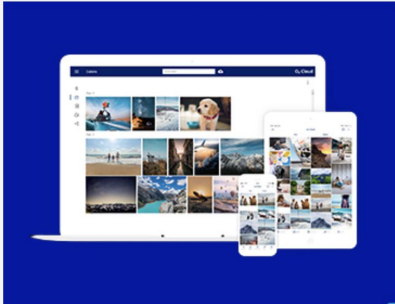
Profitieren Sie von attraktiven Angeboten für Services von O<sub>2</sub> und genießen Sie individuelle Vorteile bei unseren ausgewählten Partnern.

**Deals**



23:43  
Suchen

Entdecken




**O<sub>2</sub> Cloud: 5 GB Speicherplatz dauerhaft kostenlos**

Sichern Sie Ihre Fotos und Daten ganz einfach im O<sub>2</sub> Cloud-Speicher.

Zum Kunden-Vorteil >

23:43  
Suchen

Entdecken




**SIXT Auto Abo inkl. 300 Freikilometer**

Sichern Sie sich 300 Freikilometer mit Ihrem Wunschfahrzeug.

Zum Kunden-Vorteil >

23:43  
Suchen

Entdecken




**1 Monat PlayStation Now gratis**

Sichern Sie sich jetzt 1 von 5.000 PlayStation Now Monats-Abonnements

Zum Kunden-Vorteil >

23:43  
Suchen

Entdecken

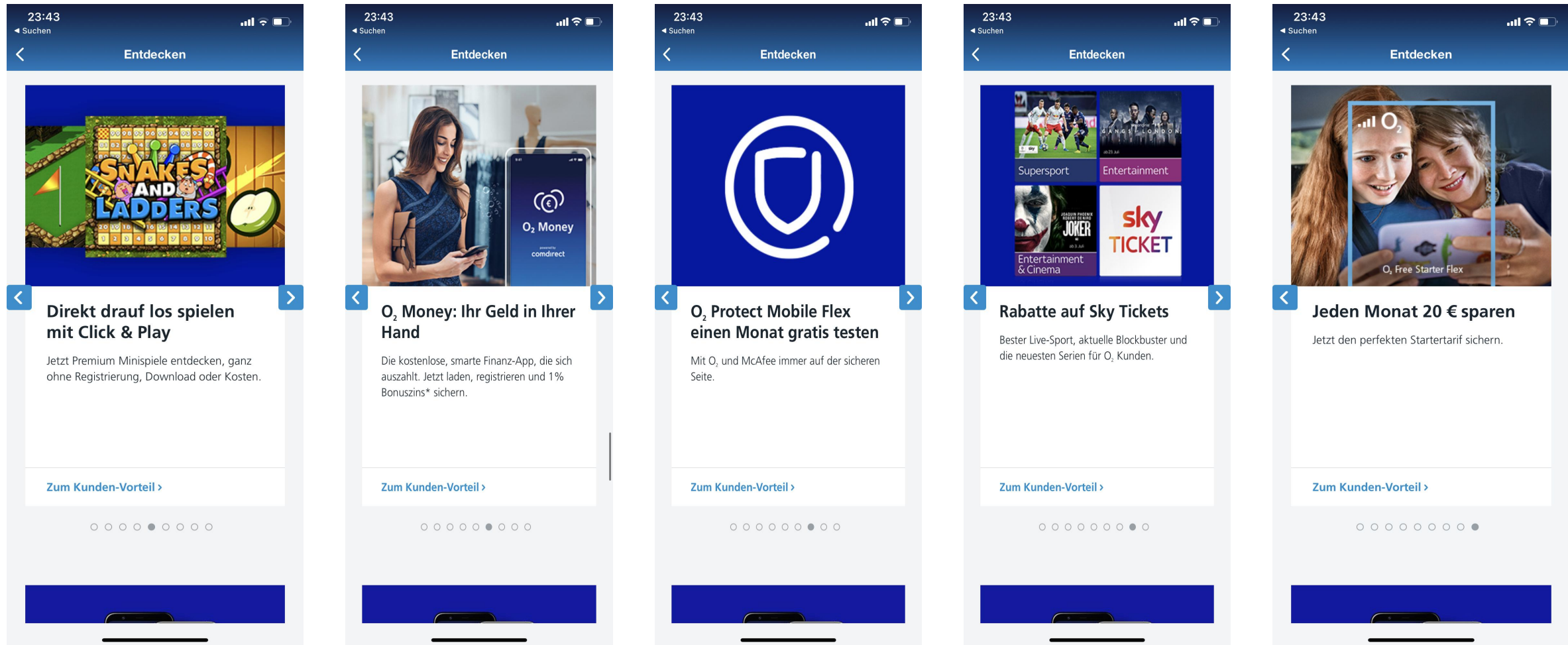


**Jetzt 3 Monate Audible geschenkt**

Entdecken Sie die größte Vielfalt an Hörbüchern, Hörspielen und Original Podcasts von Audible.

Zum Kunden-Vorteil >

# Priority - Deals





**CRM SPY**

Ihren Wettbewerb im Blick

# Bestehen noch Fragen?



## Kontakt

**Roman Hütter**  
*Geschäftsführer*



+49 (0)176 84875810



roman@crmspy.com



**congstar**