

CASE STUDY

Service für unseren Kunden Q CELLS

Das Rundum-Sorglos Paket:
Kostengünstige und zeitkritische Lösung von ad hoc-Problemen
sowie individuelle Beratung genießen



Die Aufgabe

In der digitalen Branche heißt es immer, am Zahn der Zeit zu bleiben und sich seiner digitalen Präsenz ganzheitlich und fokussiert zu widmen. Der **Servicevertrag** deckt beide Bereiche ab. Warum das so ist?

Erstens können Sie durch einen Servicevertrag mit festgelegtem, aber flexibel einsetzbarem Budget ad hoc kleinere Themen ohne großen Bürokratieaufwand bei uns anfragen, denn wir planen Ihnen dafür Servicezeiten ein, zu denen Sie uns zuverlässig erreichen.

Zweitens lösen wir diese Themen zunehmend unkompliziert und schnell, indem wir durch gewohnte Abläufe an Erfahrung in Ihren Systemen gewinnen. Dies wirkt sich ganz nebenbei auch in einem größeren Erfahrungsschatz unsererseits hinsichtlich Ihres Zielbildes, Ihren Zielgruppen und Ihren Wünschen zu Ihrer digitalen Präsenz aus. So können wir nicht nur kleine Optimierungen oder Updates schnell umsetzen, sondern auch Ihr Weiterentwicklungspotenzial besser einschätzen und Ihnen zielführende Empfehlungen durchreichen.

Drittens werden Sie insgesamt weniger vom übergeordneten Geschehen abgelenkt, indem Sie die kleineren Optimierungen und Empfehlungen in unsere Hände als Experten im digitalen Marketing abgeben.

So zum Beispiel gelebt bei unserem langjährigen Kunden Q CELLS, Hersteller von Photovoltaik-Anlagen, welchem wir seit nunmehr **sieben Jahren** mit unserem **Serviceangebot** unter die Arme greifen.

Die Herausforderungen



- ✓ **Identifizierung** von **sich wiederholenden Aufgaben** und Kundenbedarfen, Festlegung und Controlling des Monatsbudgets
- ✓ **Festlegung** und **Controlling** von **Online Marketing KPIs**
- ✓ **Abstimmung** von **Regelterminen** zur Absprache aktueller und Abfrage neuer Themen
- ✓ **Festlegung** von **Ways of working**, in Form von festgelegten Leitbildern für die direkte Zusammenarbeit und der Kooperation mit externen Parteien sowie in Form von Erreichbarkeitszeiten und festgelegten Kommunikationswegen
- ✓ **Etablierung** einer **ganzheitlichen Kundenbetreuung** mitsamt Beratung und **agenturgesteuerter Prozessoptimierung** durch den fortlaufenden Aufbau von Kunden- und Zielgruppenwissen, Feststellung des digitalen Status Quo und neuen Trends

Die Lösung

Innerhalb eines **Servicevertrages** bieten wir eine Reihe von individuellen Lösungen an. Für Q CELLS zum Beispiel wird eine Betreuung der folgenden Online Medien und **maßgeschneiderten Online-Anwendungen** in das Service-Spektrum aufgenommen:



- EU-Websites in sechs Ländervarianten (TYPO3 CMS) inkl. Business Intelligence Reporting
- Extranet für Q CELLS Fachpartner
- Solarrechner zur Berechnung der optimalen Dachflächenbelegung mit Solarpanelen sowie angekopplertes Lead Management zur Bearbeitung der Anfragen durch ausgewählte Fachpartner
- Marketing-Shop (JTL)
- Newsletter (Cleverreach)
- Social Media (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube)
- App zur spielerischen Annäherung an die Marke (iOS, Android)

Hinzu kommen die individuelle Beratung innerhalb diverser, **regelmäßiger Abstimmungen: Einmal im Jahr** zur Ermittlung der Jahresziele, der Projektbudgets und der aktuellen Trends; **einmal im Monat** übergreifend zum laufenden Projektgeschehen und Prüfung der aktuellen Zielerreichung der gesteckten Jahresziele sowie **einmal pro Woche** zur Statusbesprechung der kleinteiligen laufenden Aufgaben, zur Auswertung des aktuellen Budgetstatus und zur Vorstellung aktueller Reportings im Online Marketing und der SEO Kennzahlen.

In der Summe macht das rund **1.400 dokumentierte Aufgaben** in den letzten **sieben Jahren Service bei Q CELLS**, also circa eine neue Aufgabe pro Tag.

Fazit

Sie fragen sich nun vielleicht, ob ein Servicevertrag auch bei Ihnen sinnvoll ist? Dann prüfen Sie, welche zeitraubenden, sich ständig wiederholenden Themen immer wieder bei Ihnen aufschlagen und wie oft Sie sich fragen, welche der neuen Trends und Moden des digitalen Zeitalters sich auch auf Ihre Branche übertragen lassen.

Serviceverträge reichen bei mellowmessage von Monatsbudgets von nur einem Tag bis zu ganzen 70 Tagen und können somit für sehr kleine als auch für sehr große Unternehmen sinnvoll sein. Bei mellowmessage hat so bereits durchschnittlich jeder dritte Bestandskunde einen ergänzenden Servicevertrag wie unser Kunde Q CELLS – und das bei einer durchschnittlichen Umsetzungs-Zufriedenheit von 8,5 von 10.

An dieser Stelle sei auch noch angemerkt: Mit einem Servicevertrag können Sie pures Geld sparen, da wir Ihnen Rabatte auf die entstandenen Kosten einräumen.

Wir freuen uns, Sie hierzu unverbindlich zu beraten, Ihre ganz persönlichen Bedarfe gemeinsam in einer 360°-Bedarfsanalyse zu identifizieren und einen passenden Service-Rahmen für Sie zu entwickeln. **Unsere Berater stehen Ihnen dafür gerne zur Verfügung.**

Leistungen und Features



Projektmanagement



Konzeption & Kreation



Technische Entwicklung



Contentpflege



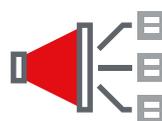
Datenmanagement



SEO & Tracking



Online Marketing
Reporting



Online Marketing
Strategie



Key Account Management &
Beratung

Unternehmens-Steckbrief



Q CELLS ist ein Tochterunternehmen der Hanwha Group und gehört zu den weltweit größten und anerkanntesten Photovoltaik-Herstellern mit verschiedenen internationalen Produktionsstandorten in Südkorea, Malaysia und China. Das Unternehmen bietet das volle Spektrum von Photovoltaikprodukten und -lösungen, von Modulen zu Anlagen und leistungsstarken Solar-Kraftwerken.

www.q-cells.de

Und was sagt Q CELLS

“Mit dem mellowmessage Serviceteam haben wir seit vielen Jahren einen vertrauensvollen Partner an unserer Seite. Durch unsere langjährige Zusammenarbeit treffen wir uns auf Augenhöhe, kennen uns und unsere Zielkunden und können so unsere Servicethemen aus dem Tagesgeschäft zielgerichtet und lösungsorientiert gemeinsam als Team umsetzen. mellowmessage zeichnet dabei nicht nur eine große Sorgfalt und Verlässlichkeit aus, sondern besticht auch durch die offene und herzliche Zusammenarbeit auf zwischenmenschlicher Ebene.”

Katja Proft | Team Lead Marketing EU, Q CELLS Europe

Ihre Ansprechpartnerin



Stella Schmole

Digital Marketing Managerin

Tel: +49 341 140 655 81

E-Mail: stella.schmole@mellowmessage.de

Web: www.mellowmessage.de

Kontakt

Benötigen Sie Hilfe bei Aufgaben, die über einen Servicevertrag gelöst werden können?
Dann rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns. Wir beraten Sie gern.

mellowmessage GmbH
Härtelstraße 27
04107 Leipzig

Tel: +49 341 140 655 0

Fax: +49 341 140 655 10

E-Mail: kontakt@mellowmessage.de

Web: www.mellowmessage.de

Newsletter

Kennen Sie schon unseren Newsletter? Brandaktuell und frei Haus erhalten Sie jeden Monat – sorgfältig ausgewählt und zusammengestellt – das Wichtigste aus der Branche, aus unserem Unternehmen, Tipps & Tricks sowie Berichte und Studien, die Ihre Arbeit bereichern werden.

[Hier können Sie unseren kostenlosen Newsletter abonnieren.](#)



www.mellowmessage.de

© 2021 mellowmessage GmbH