

Agenda



01

Mehr Relevanz im Marketing

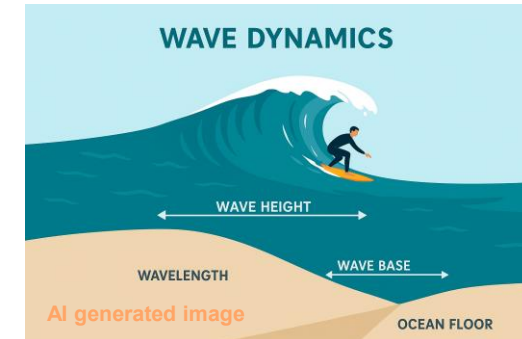
Praxisbericht 6 Monate Emarsys im Einsatz
Stefan Elmer, Protektor



02

Blick ins IT-Projekt

Fokus auf Menschen, Prozesse & Technologien
Martin Berger, All for One CX



03

KI konkret

Künstliche Intelligenz in Marketingszenarien
Vanessa Burmeister, SAP





MARKETING

Mehr Relevanz im Marketing

Stefan Elmer | 18.11.2025

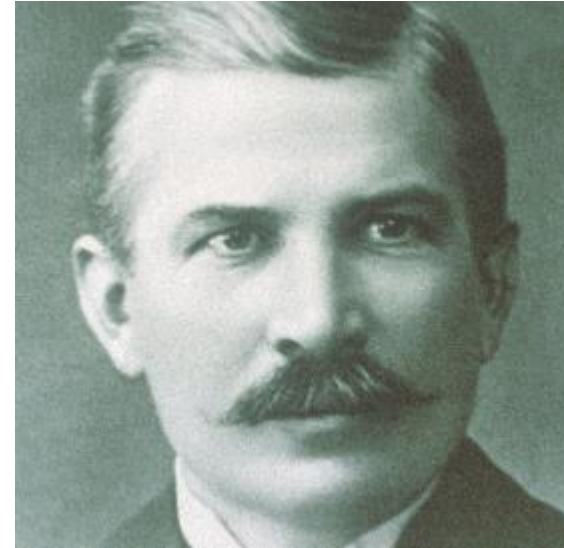
PROTEKTOR | DIE BESTE LÖSUNG



Seit mehr als 120 Jahren.



Protektor wurde **1903 gegründet** und entwickelte sich seitdem **vom kleinen Familienbetrieb** zum **Marktführer für Bauprofile in Europa**.



HISTORIE



Portfolio & Anwendung



Trockenbau /
Stahlleichtbau



Innenausbau



Innenputz



Feuchträume



Außenputz



Wärmedämmung



Vorhangsfassade



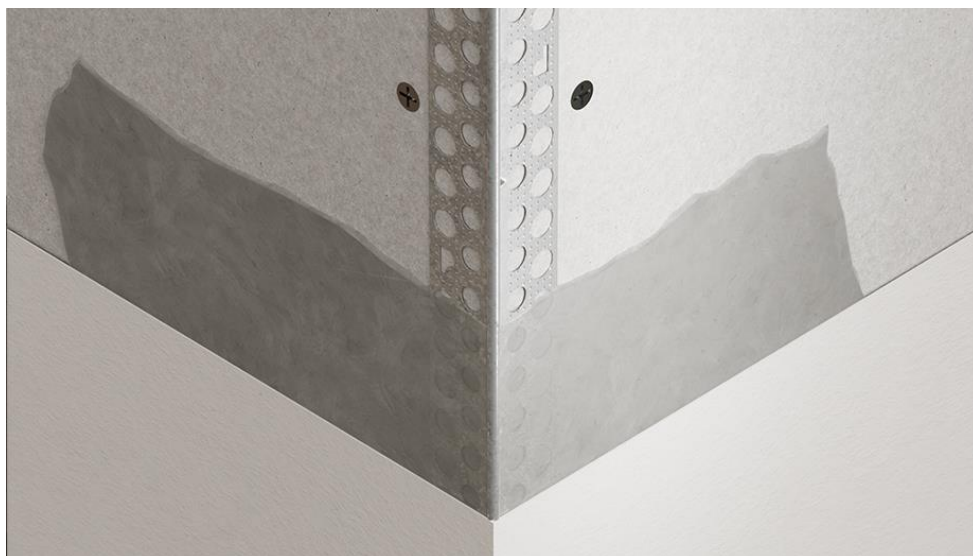
Lüftungsprofile



Dachentwässerung



Beton / Estrich



Artikelnummer – 1235

Abschlussprofil für den
Innenputz (10 mm) →

Abschlussprofil aus verzinktem
Stahl mit Streckmetallschenkel
und zusätzlicher Abzugskante vo...



Artikelnummer – 1422

Citrus-Reiniger (500 ml) →
Citrus-Reiniger Spray,
hocheffektiver Reiniger auf
natürlicher Basis. PH-neutral, nic...



Artikelnummer – 1458

Fensterbank-
Putzabschlußprofil für den
Innenbereich... →

Fensterbank-Putzabschlussprofil,
putzentkoppelndes Profil für
saubere Abschlüsse an der...



Artikelnummer – 1459

Fensterbank-
Putzabschlußprofil für den
Außenbereich... →

Fensterbank-Putzabschlussprofil,
putzentkoppelndes Profil für
saubere Abschlüsse an der...



Artikelnummer – 37112

Anputzdichtleiste mit
Schutzlippe (9 mm) →

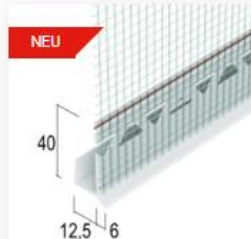
Selbstklebende Anputzleiste aus
PVC mit Schutzlippe und
abreißbarer Klebelasche für...



Artikelnummer – 37154

Einfassprofil mit Gewebe für
Putzträgerplatten
(12,5 mm / 6 mm) →

Einfassprofil aus PVC mit
alkalibeständigem Gewebe für
Plattenstärke 12,5 mm mit 6 mm...



Artikelnummer – 37155

Einfassprofil mit Tropfkante
und Gewebe für
Putzträgerplatte... →

Einfassprofil mit Tropfkante aus
PVC mit alkalibeständigem
Gewebe für den horizontalen...



Artikelnummer – 37207

Attika-Anschlussprofil für
Wärmedämmung (7 mm) →

PVC-Anschlussprofil für alle
gängigen Putz- und Mörtelarten
mit unterschiedlichen Putzdicken...

Fakten // Vertrieb & Marketing



ÜBERSICHT



6

Marketing



+60

Sales (Europa)



3

Tochtergesellschaften



3

stufiger Vertrieb
Industrie – Fachhandel - Verarbeiter



10

Sprachen



+3.500

Produkte

Herausforderungen // Gründe für einen Wechsel?

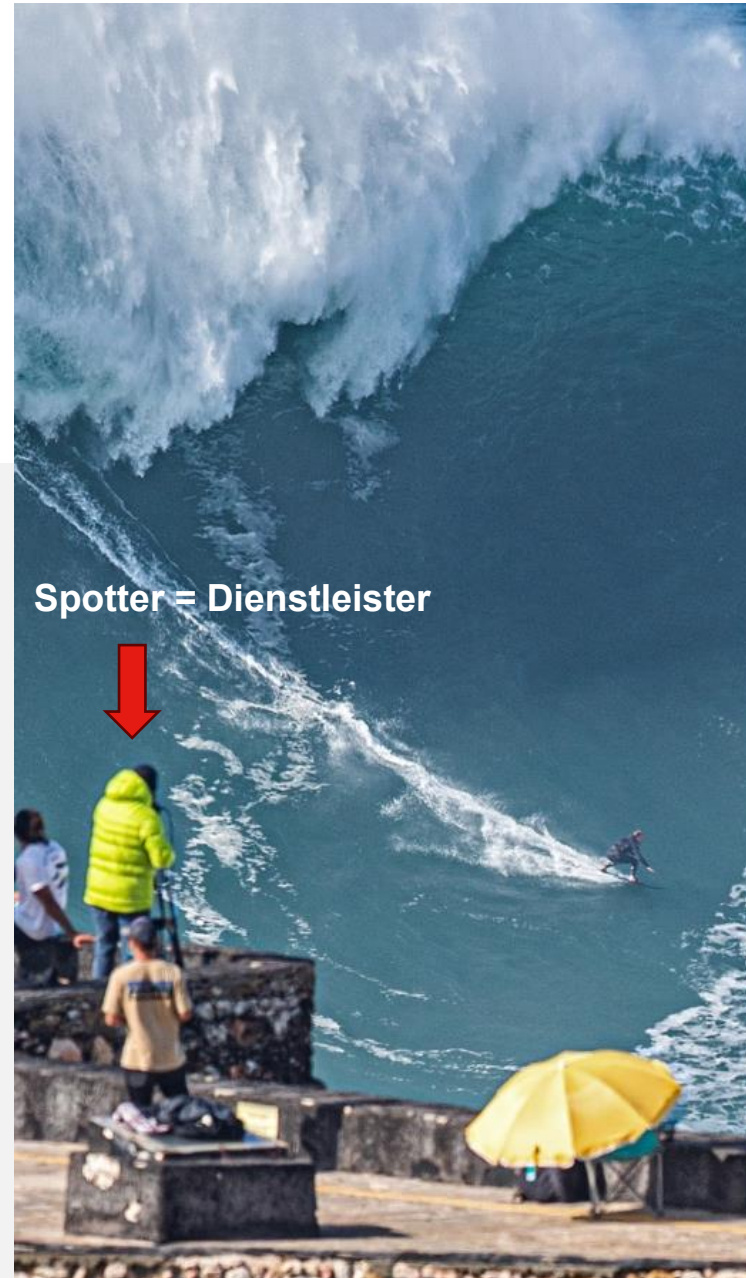


A large, powerful blue wave is breaking over a surfer who is visible as a small figure on the wave's face. The water is a deep, vibrant blue, and white foam is visible at the crest of the wave. In the foreground, a group of people are standing on a stone wall, watching the event. Some are holding cameras, and one person is holding a black umbrella. The scene is set against a backdrop of a clear blue sky.

Wie schafft man es überhaupt, eine 26,21m hohe Welle zu surfen?

Wie schafft man es, zielgruppengerechtes Marketing nachhaltig aufzubauen?

Es braucht Vertrauen. Es benötigt ein Team.



Content & Usability



SAP Emarsys | protektor Produktiv

DOI-Programm (Form) DE

Knoten

Suchen

▼ Einstiegspunkte

- Datenänderung
- Formular
- Neuer Kontakt
- Beim Autoimport
- Wiederkehrend
- Einzel
- Eintritt aus Programm

▼ Aktionen

- A/B-Test
- Überprüfung des E-Mail-V...
- Ausschließen
- Segment
- Filter-Schalter

Blocks

1.000 | Header

1.010 | Online Version

PROTEKTOR

**Punkte sammeln, Freude schenken –
Weihnachten im Protektor Loyalty Club**

Schenken war noch nie so einfach...

ESL snippet

1 E-Mail-Einstellungen

2 Content-Erstellung

3 Kampagnenprüfung

4 Versandplan

Segmentierung & Zielgruppenansprache



SAP Emarsys | protektor Produktiv

Liste der E-Mail-Kampagnen

Kampagnenliste | Überwachung des Versands

Suchen Filter 1 Ansicht Mehrere auswählen Gelöschte Kampagnen anzeigen

Name der E-Mail	Status	E-Mail-Typ	Geplant für	Empfängerquelle
202511_PLC-Weihnachtsgeschenke	Gesendet	Batch	27.10.2025 10:00	Segment: Segment PLC Mitglieder mit DOI=Wahr
202511_FeuerTrutz_Newsletter_Einladung	Gesendet	Batch	28.10.2025 11:00	Segment: Segment Architekten und Planer mit DOI=Wahr
Newsletter_Edificio-Stahlleichtbau - 10.2025	Gesendet	Batch	27.10.2025 10:00	Segment: Segment Architekten und Planer mit DOI=Wahr

Details

Beschreibung

Architekten & Planer (DE)

Quelle

Kontaktliste (optional) ?

Audience auswählen

Kriterium

Kontakt ⓘ Erfüllt alle Kriterien (AND) v

DOI_Status • Ist gleich • Wahr

AND Zielgruppe • Ist gleich • Architekt/Planer

+ Kriterium hinzufügen Gruppe hinzufügen

Größe der Ziel-Audience

Emarsys aktualisiert automatisch Segmente, bevor sie verwendet werden.

Kontakte insgesamt im Segment: **159**

Kontakte mit E-Mail Opt-in: **159**

Berechnet um: 03.11.2025 08:38(9s) ?

Speichern und berechnen Kontakte anzeigen

Dynamische Inhalte & Klickverhalten

Punkte sammeln, Freude schenken – Weihnachten im Protektor Loyalty Club

Schenken war noch nie so einfach...

Hallo Max Mustermann,

die festliche Jahreszeit rückt näher – und damit auch die Frage: „Was schenke ich dieses Jahr? Keine Sorge, für unsere treuen PLC-Mitglieder ist das ein Kinderspiel! Deine gesammelten Treuepunkte kannst Du ganz einfach im Prämienshop gegen tolle Weihnachtsgeschenke eintauschen. Ob für Kinder, Partner, Familie oder Freunde – im Prämienshop findest Du für jedes Alter die passenden Prämien.



Zusammenfassung der Kampagnen-Performance

Gesendete E-Mails
263

Umsatz
€0.00

Gekauft
0

Durchschnittlicher
Bestellwert
€0.00



Geöffnet
60% (156)
Auf Mobilgerät
geöffnet
12% (30)



Geklickt
5% (12)
Auf Mobilgerät
geklickt
0% (1)

Zugestellt
99% (261)
Abgemeldet
0% (1)

Bounce
1% (2)
Beschwerde
0% (0)

Gesendete E-Mails

Event-Name	Gesamtzahl	Rate
Ursprüngliche Versandliste	263	-
Anzahl der zugestellten E-Mails	261	99.20%

Abbrüche ?

Event-Name	Gesamtzahl	Rate

Dynamische Inhalte & Klickverhalten



< Kontaktdaten

Suchen

Allgemein

- Id
- Title
- Salutation
- First Name
- Last Name
- Email
- Preferred

Persönlich

- Address
- ZIP Code

Abschnitts-Targeting

Bedingten Typ auswählen

- Nach Land/Region entscheiden**
Wenn das Land/die Region des Kontakts dies ist, dann...
- Nach Segmentierung entscheiden**
Wenn sich der Kontakt in diesem Segment befindet, dann...
- Nach Datenbankfeld entscheiden**
Wenn der Kontakt ein Value für das entsprechende Datenbankfeld besitzt, dann...

Abbrechen

eintauschen. Ob für Kinder, Partner, Familie oder Freunde – im Prämienshop findest Du für jedes Alter die passenden Prämien.

Schon wieder Zeit für Geschenke?

Abschnitts-Targeting

2.020 | 1col w/o image | 10

Für jeden Geschmack

Geschenkideen leicht fallen, haben wir einige Highlights PLC-Prämienshop für Dich zusammengestellt.

stelle rechtzeitig, bis spätestens 16.11.2025, sodass die Geschenke noch vor Weihnachten bei Dir ankommen.

Take aways & Ausblick

TAKE AWAYS

- Bereinigung „alter Bestandsdaten“
-> **Clean System**
- Team Know-How wächst gemeinsam mit System
-> **kontinuierliche Weiterentwicklung**
- Fokus auf Customer Centricity
-> **Personalisierung & Automation**
- Regeltermine mit den Jet-Ski Fahrern & den Spottern
-> **Partnerschaft**

AUSBLICK

- Anbindung CRM (Sales Cloud)
-> **Lead Generierung**
- Integration Loyalty Club
-> **Ausbau Personalisierung**

Waxed Board
Clean System
Great Performance



AI generated image

MARKETING

Vielen Dank für Ihre Zeit!



PROTEKTORWERK
Florenz Maisch GmbH & Co. KG

Viktoriastraße 58
D-76571 Gaggenau



www.protektor.com



(0 72 25) 977-0



(0 72 25) 977-111

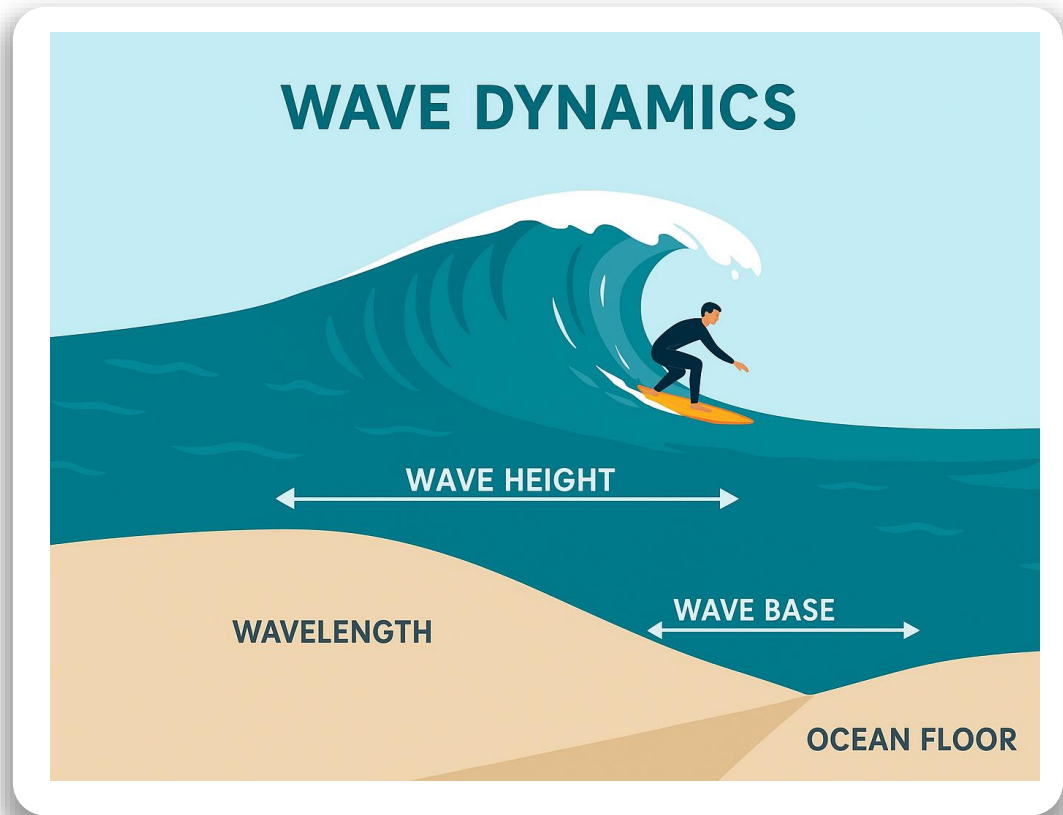


info@protektor.com



No Rocket Science – just Surfin´

Surfin' with All for One Customer Experience



Fokus auf Menschen, Prozesse & Technologie

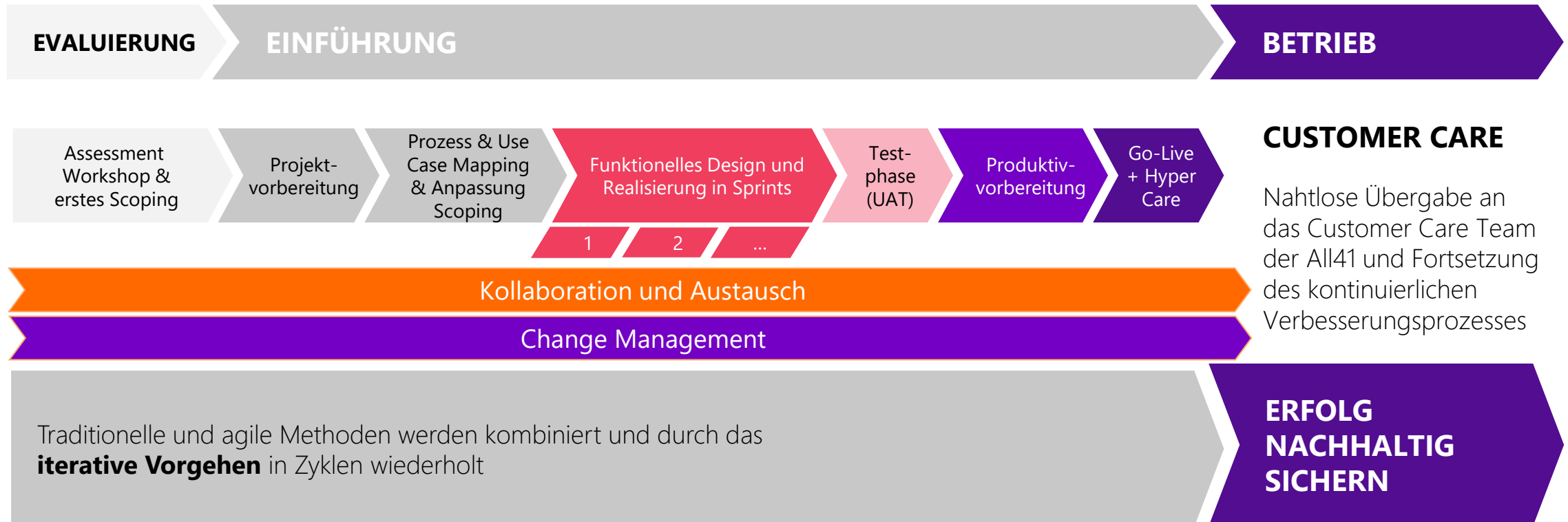
Hybrider Ansatz: Risiken minimieren durch Kombination von agil & klassisch

Quick Wins: Teilprojekte für schnelle Erfolge

Gemeinsame Anforderungen: Fachbereiche & IT im Dialog

Iterativ verbessern: Review → Feedback → Re-Work

Hybrider Projektansatz

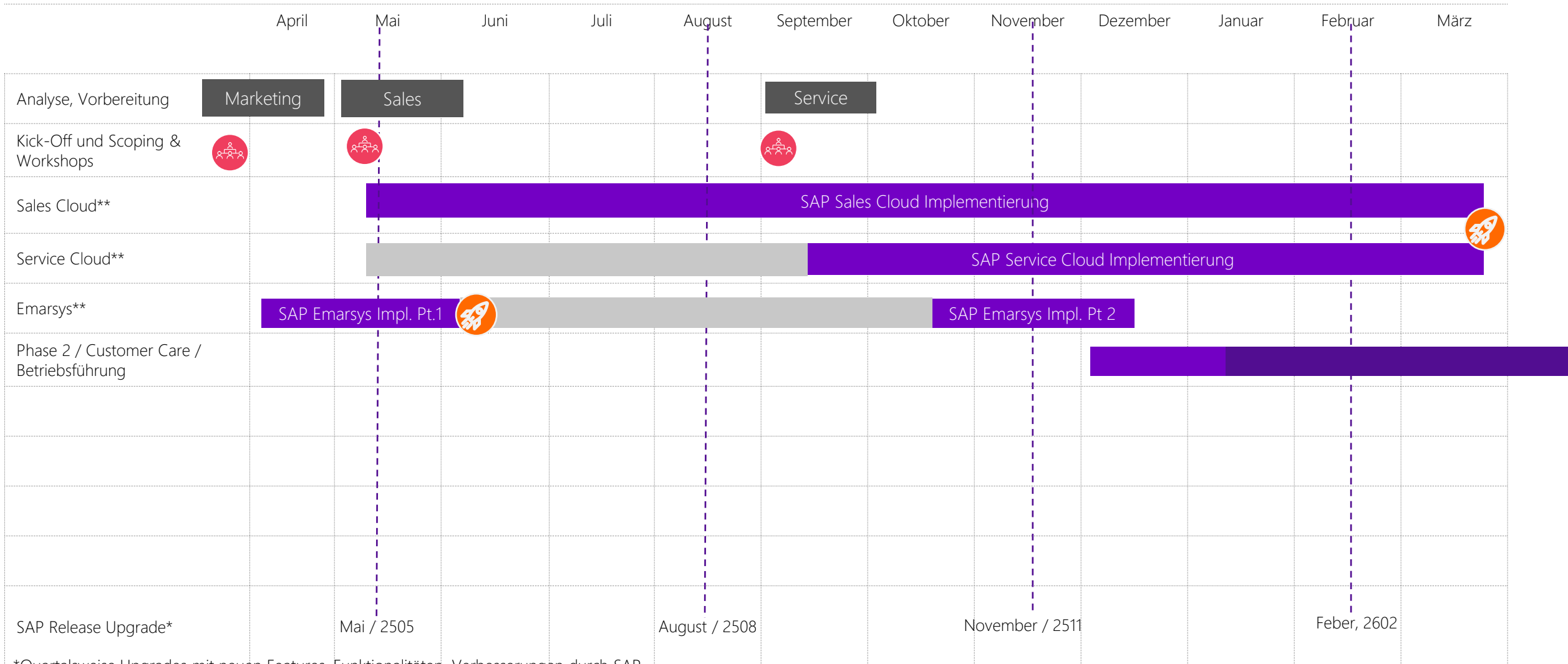


Projektüberblick SAP CX



2025

2026



*Quartalsweise Upgrades mit neuen Features, Funktionalitäten, Verbesserungen durch SAP

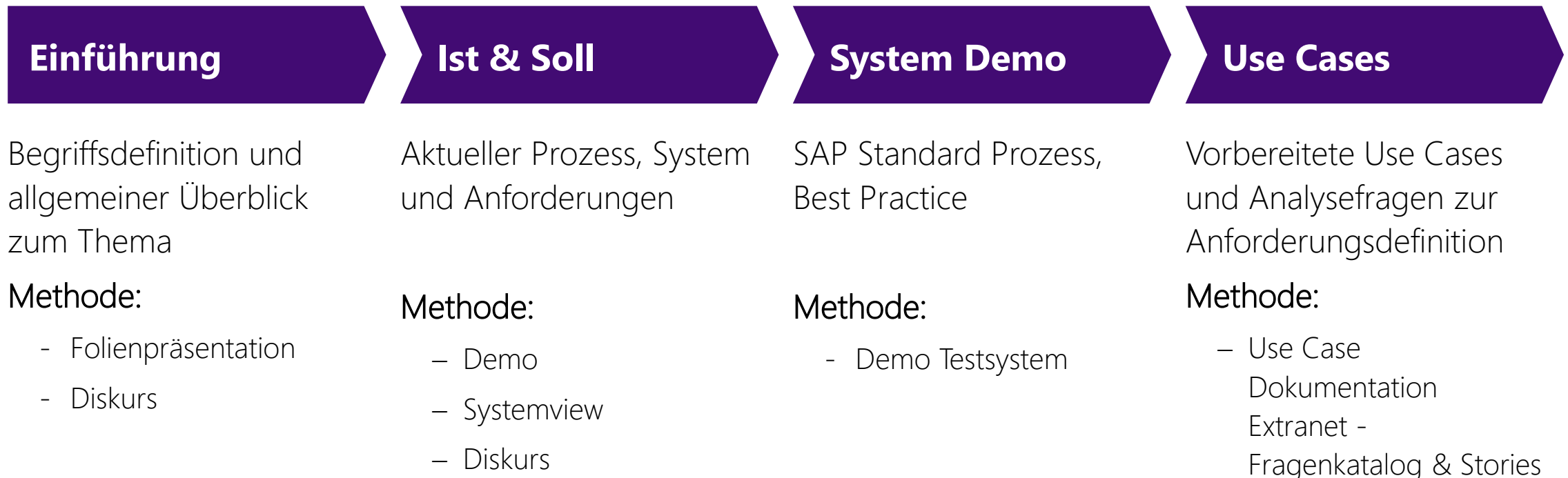
Workshop Vorgehensweise



Erste Einblicke und
Systemschulung

In 4 Schritten zur Anforderungsdefinition:

Im Zuge themenbezogener Workshops werden die Anforderungen und Prozesse definiert.



Künstliche Intelligenz in Emarsys Szenarien *aka surfen' the AI Wave*



Presenter:

**Vanessa N. Burmeister, CX
Solution Advisor**





Relevant

Die relevanteste KI, die im Kontext Ihrer Geschäftsprozesse ausgeliefert wird.



Zuverlässig

Einzigartig zuverlässige KI, die auf den umfassendsten Geschäftsdatensätzen der Branche trainiert wird.



Verantwortlicher

KI basiert auf führenden Ethik- und Datenschutzstandards.

Lösung echter Probleme von Marketers

Wie SAP Emarsys KI nutzt, um außergewöhnliche Erlebnisse zu schaffen



Zielgerichtete KI

Transformieren Sie Kundenerlebnisse mit umfassenden Einblicken, Prognosen und personalisierten Empfehlungen, die auf maschinellem Lernen basieren

Beispiele sind:

- ✓ Versandzeitoptimierung
- ✓ Produktempfehlungen
- ✓ KI-Segmente



Generative KI

Beschleunigen Sie die Kampagnenerstellung und verbessern Sie die Relevanz von Inhalten. Generieren Sie mithilfe von Large Language Modellen Texte und Bilder – und das viel schneller als zuvor

Beispiele sind:

- ✓ Betreffzeilengenerator
- ✓ Pre-Header-Generator
- ✓ KI-Produktfinder



Dialogorientierte KI

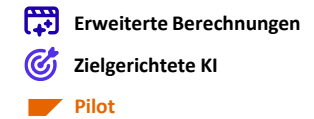
Steigern Sie die Produktivität, sparen Sie Zeit und bieten Sie bessere Erlebnisse mit KI-Assistenten für die Verarbeitung natürlicher Sprache.

Beispiele sind:

- ✓ SAP Joule

Wie wir unsere KI-Strategie umsetzen

Unterstützung von Marketingmitarbeitern und ermöglichen personalisierte Omnichannel-Erlebnisse mit integrierten KI-Funktionen



Wer?

Zielgruppe und Segmente

- Vorhersage-KI Segmentierung
 - ✓ Lead- oder Käufer-Lebenszyklusphase
 - ✓ Kauf-/Umwandlungs-wahrscheinlichkeit
 - ✓ Wahrscheinlichkeit für Abwanderung/inaktiv
 - ✓ Ausgaben für Einkauf
 - ✓ Kanalinteraktion
- Empfehlungscenter
- KI-gestützter Segmentbeschreibungsgenerator



Was?
Wo und wann?

Inhalte und Kanäle

- Produktempfehlungen vorhersagen (Web, E-Mail, mobil)
- Optimierung der Sendezeit
- KI-gestützte Inhalts- und Kampagnenerstellung



Warum?

Messung und Einblicke

- Kundenlebenszyklusanalysen (Smart Insight)
- Produktaffinitätsanalysen
- Wertmessung und Zuordnung von Umsätzen
- KI-gestützte Berichterstellung



Wie?

Produktivität des Marketers

- KI-gestützte Inhalts- und Kampagnenerstellung
 - ✓ Betreffzeilengenerator
 - ✓ Pre-Header-Generator
 - ✓ Produktsuche
 - ✓ Kampagnenübersetzer
 - ✓ Content Composer
- SAP-Joule-Assistent für Marketing



Marketingmitarbeiter

Ursula

Betreffzeilen basierend auf E-Mail-Kampagneninhalt schreiben

SAP Emarsys Customer Engagement,
Betreffzeilengenerator

10 % weniger
bei den Kosten für die
Erstellung von E-Mail-
Marketingkampagnen.

Ohne KI

1,2 % Umsatzausgaben
für Kosten im
Zusammenhang mit E-Mail-
Marketingkampagnen

Mit KI

1,08 % Umsatzausgaben
für Kosten im Zusammenhang
mit E-Mail-
Marketingkampagnen.

Angelegter Wert

Jährliche Vorteile von
bis zu 1,2 Mio. €*
*

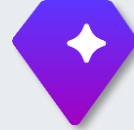
The screenshot displays the SAP Emarsys GenAI Showcase interface. The top navigation bar includes the SAP logo, 'Emarsys', and a dropdown menu showing 'Public_GDM_EMEA' and 'Demo'. The main heading is 'GenAI Showcase - AK - DND'. On the right, there are buttons for 'Save as Draft' and 'Finish Editing'.

The central panel features a 'Subject Line Generator' section with settings for 'Locale: en-US', 'Number of Variants: 7', and 'Creativity: 90'. It shows generated subject lines such as 'Introducing AineG Stilettos: Elegance Meets Comfort at BestRun' and 'Make Every Step a Statement with BestRun's AineG Stilettos'. A button 'Generate variants with updated settings' is present. Below this, a prompt area says 'Here you go. Rate, use or generate new variants with another prompt.' and a 'Like This Variant' button.

The bottom section of the generator shows several generated subject lines with placeholders for 'First Name', such as 'Limited Time! Step into Spotlight with AineG Stilettos', 'Only for you First Name! AineG Stilettos, Style at your Fingertips', 'Hurry, First Name! Grab Your AineG Stilettos Today!', and 'Don't Miss Out, First Name! Shine Bright with AineG Stilettos'. A 'Generate' button is at the bottom right of this section.

On the right side, there is a preview of an email campaign. The header shows navigation tabs for 'Women', 'Men', 'Shoes', and 'Bags'. The main content area features a large image of a high-heeled shoe with a rainbow reflection. Below the image, the text reads 'Introducing the AineG Stilettos Step Into the Spotlight'. At the bottom, a paragraph states: 'Prepare to dazzle with every step! BestRun is thrilled to introduce the newest addition to our premium collection - the AineG Stilettos. Crafted for those who don't just walk into a room but make an entrance, these stilettos are more than just footwear: they're a statement.'

At the bottom of the interface, there is a progress bar with four steps: '1 Email Settings', '2 Content Creation' (which is currently active), '3 Campaign Check', and '4 Scheduling'.



KI für Sie



Q&A

Jetzt Kostenloses E-Book zu SAP Emarsys anfordern



B2B Marketing
mit Emarsys

