

# Mein MarketingBetrieb

DropNet



Projektleiter	Stephan Müller
Verfasser	Gianluca Frongia
Datum	08.05.2018

Inhaltsverzeichnis

<b>Management Summary</b>	<b>3</b>
<b>Mein Vorgehen</b>	<b>3</b>
Mein Plan	3
Mein Vorgehen	3
<b>Ausgangslage</b>	<b>4</b>
Vorstellung Lehrbetrieb	4
Marketing im Lehrbetrieb	4
Online Marketing im Lehrbetrieb	4
Präsenz auf dem Markt	4
Meine Einschätzung	4
<b>Definition Zielgruppe</b>	<b>5</b>
Zielgruppe KMU	5
Zielgruppe SAC	5
Zielgruppe Clubs	5
<b>Beschreibung Bindeglied</b>	<b>5</b>
Sponsoring	5
Kondition	5
Direkt-Marketing	6
Online-Werbung	6
Messen	6
<b>Detail Bindeglied</b>	<b>6</b>
Kundendienst	6
<b>Reflexion</b>	<b>7</b>
Meine Arbeit	7
Dazu gelernt	7
Kommunikation	7
Fachkompetenz	7
<b>Quellenverzeichnis</b>	<b>7</b>
Eigenständigkeitserklärung	7

## Management Summary

Dieses Dokument befasst sich auf den Ablauf und Ausführung des Marketings besonders der Online Marketing der Firma DropNet. Dazu erhalten sie einen Einblick auf die Sichtweise eines Lehrlings auf das Marketing welche als Neuland für ihn ist.

Hier erfahren sie über mehr über DropNet, ein Microunternehmen das nur aus vier Mitarbeiter besteht aber in bestimmten Kundensegmente einen Marktanteil über 70% haben. Dieses Unternehmen hat sich in Nischenmärkte, KMU und Clubs über die 20 Jahre spezialisiert und bietet für diese eine einzigartige Lösung.

Die Zielgruppen sind sehr einzigartig da man diese nur selten antrifft. In diesem Dokument erfahren sie mehr über diese Zielgruppen anhand eines kurzen Profil, sowie DropNet mit diesen in Verbindung ist.

In der Ausgangslage wird von Lehrbetrieb und dem Marketing im Betrieb bis zur Selbsteinschätzung behandelt. Der Fokus hier ist auf das Online Marketing, da dieses der Grossteil des Marketing im Lehrbetrieb ist. Hier erfahren sie näheres über die wichtigen Bindeglieder und wie diesen in der Relation mit DropNet sind.

## Mein Vorgehen

### Mein Plan

Da ich in einem Microbetrieb arbeite bekommen ich das meiste vom Marketing mit. Mein Plan ist es deswegen mit meinem Lehrmeister eine Marketing Messe besuchen. Wenn dieses nicht gelingt, führe ich mit ihm einen Interview über das Marketing / Online Marketing.

### Mein Vorgehen

Am 19.April findet eine Online Marketing Messe in Zürich statt. In dieser werde ich Informationen über Marketing Allgemein sammeln, indem ich mit den Aussteller reden. Anschließend vergleiche ich meinen Erfahrungen dort mit meinem Lehrbetrieb. Zuletzt teile ich meine Erfahrung mit meinem Lehrmeister und frage ihm für ein Feedback. Falls die Messe nicht stattfinden würde, mache ich einen Termin mit meinem Lehrmeister.

## Ausgangslage

### Vorstellung Lehrbetrieb

DropNet AG ist eine Webagentur, welche Produkte von Webdesign bis Webapps und Email bis Hosting anbietet. DropNet stellt Internetauftritte für Firmen und Einzelne Person her und bietet zusätzliche ihre verschiedenen Software als Dienstleistung an. DropNet hostest auch auf Anfrage Server und andere Lösungen.

Die Firma besteht aus vier Mitarbeiter. Die zwei Gründer der Firma welche die Firma schon seit 20 Leiten, einen Mitarbeiter und einen Lehrling (Ich).

### Marketing im Lehrbetrieb

DropNet betreibt Marketing in verschiedenen Ebenen. Mein Lehrmeister ist im Vorstand vom Gewerbe Münchenstein, dadurch werden viele Firmen auf uns aufmerksam. Wir verteilen Quartalsweise unsere Interne Zeitung mit News über die Firma und die Weiterentwicklung über unserer Web Apps an bestehenden Kunden und an potenziellen Kunden. Erstaunlicher erhalten wir viele Kundenprojekten von Kunde zu Kunde Mundpropaganda. Die Mitarbeiter bei DropNet erstellen einen starken Draht zu ihren Kunden. Das geht von einem Mittagessen bis zu einem Event. So erhält DropNet langfristige Projekte von diesen Kunden.

### Online Marketing im Lehrbetrieb

Im online Marketing ist DropNet in den Bereichen Google AdWords und Sponsoring tätig. Wenn wir ein Produkt promoten wollen schalten wir Google AdWords ein. Seiten wie die von ICT Scouts unterstützen wir mit Hosting verbilligung und im gegenzug schalten sie entweder einen Banner oder unser Logo auf ihrer Website auf.

## Präsenz auf dem Markt

DropNet hat eine grosse Variation von Kunden. Jedoch fokussieren sie sich auf KMU und Clubs. Den diese sind zahlreich in der Schweiz vertreten. Der Hosting- und Webentwicklung Markt ist in der Schweiz sehr umkämpft. In bestimmten Kundensegmente sticht DropNet aus der Masse heraus.

Das Unternehmen hat eine stärkere Präsenz wenn es um die verschiedenen Gruppierungen geht. Beispiel sind etwa 70% aller SAC (Schweizerische Alpen Club) DropNet Kunden.

## Meine Einschätzung

Der Schweizer Markt für Hoster ist sehr umkämpft, kein Hosting Anbieter besitzt eine wirkliche grosse Mehrheit der Kunden. Daher spezialisieren sich viele für bestimmte Kunde Segmente. Mit den verschiedenen Web Apps von DropNet können wir ein breites Publikum ansprechen aber auch für spezifische Kundensegmente ein Produkt anbieten.

## Definition Zielgruppe

### Zielgruppe KMU

Profil:

- Entwickelt sich weiter
- größere Budget

KMU welche Internetpräsenz mit einer einfachen Webseiten stärken, kommen öfter zu uns. Diese Zielgruppe bleiben für längere Zeit bestehen und sind stark vernetzt mit anderen KMU. Viele Neukunden kriegen wir durch Kunden Mundpropaganda.

### Zielgruppe SAC

Profil:

- Alter über 40 Jahren
- Wenig Internetkenntnisse
- Bergregionen ansässig
- Regelmäßig Wanderungen und Klettertouren

Hier bietet DropNet eine Touren Software, wo sie Wanderungen und Klettertouren ausschreiben können. Die Kunden zahlen monatlich für die Software und dazu pro Benutzer. Zusätzlich zahlen sie einen SLA Vertrag. Die Touren Software wird so ständig weiterentwickelt und einmal im Jahr findet eine Touren Forum.

## Zielgruppe Clubs

Profil:

- Budgets reichen von sehr Gross bis sehr klein
- Regelmässige Events

Hier bietet DropNet eine Event(Drop Event) und Adressen(Drop Adress) Software. Im DropEvent organisieren sie ihre Event und im DropAdress verwalten sie die Mitglieder. Auch hier zahlen sie monatlich für die jeweiligen Software. Preis ist abhängig von der grösse des Clubs.

## Beschreibung Bindeglied

### Sponsoring

DropNet sponsert für verschieden kleinere Seiten das Hosting. Im Gegenzug machen diese für DropNet Werbung in dem sie das DropNet Logo bei Event oder auf der Seite verwenden. Öfters werden auch Clubs oder Mitarbeiter selber gesponsert. Der ICT Scouts wird von uns anhand Hosting und mit der Ausleihe von unseren Apps. Bei Sportevents wie der Baselstadtlaufer sponsert DropNet seinen Mitarbeiter die Eintritte und T-Shirt.

### Kondition

Alle die Kundendaten sowie Hosting und Back-Ups befinden sich in der Schweiz und werden nicht im Ausland weitergegeben. Deswegen gelten für die Daten nur der schweizer Datenschutz. Kunden wie Banken wählen uns deshalb als Hoster. Diese wollten nicht ihre Daten in andere Länder haben.

### Direkt-Marketing

Hierfür sendet DropNet zugeschnittene Werbung an bestimmte Kundensegmente. Beispiel für Clubs sendet DropNet ein Prospekt mit allen Produkten welche ein Club braucht und wie diese in Verbindung stehen. Auch die Preise werden nach Grösse und Budget angepasst.

### Online-Werbung

Auf Facebook und Google schaltet DropNet Werbung auf. Meist wenn eine neue Softwarelösung entwickelt wurde oder wenn ein neuer in der IT entsteht.

### Messen

DropNet ist bei Messen entweder als Aussteller oder Besucher vertreten. Dort werden von Kunden bis zu Partner Kontakte geknüpft.

## Detail Bindeglied

### Kundendienst

Der Einsatz vom Kundendienst reicht von den normalen Öffnungszeiten bis hin zu Spezialzeiten wie Samstag oder Sonntags.

Da das Unternehmen klein und überschaulich ist, hilft DropNet bei den meisten Fragen und Problemen. Das wissen viele Kunden auch zu schätzen und ist auch ein Hauptargument warum sie DropNet gewählt haben. Kunden wissen immer wen sie am Telefon haben und es entsteht so eine kleine Bindung zwischen Kunde und Mitarbeiter. Normalerweise wird ab 15 min Support die Zeit aufgeschrieben. Hier sehe ich das Problem. Es wird öfter mal ein Auge zuge drückt wenn der Support über 15 min dauert. Bei sehr bestimmten Kunden darf das auch passieren, aber diese zusätzliche Supportdauer akkumuliert sich mit der Zeit.

Schlussendlich kostet diese DropNet Zeit und Geld. Es muss hier klar und transparent mitgeteilt werden ab wann wir die Zeit verrechnen. Kunden können sich so kürzer fassen und wir haben mehr Zeit für die Projekte oder interne Weiterentwicklung.

## Reflexion

Vieles vom Marketing im Geschäft kannte ich schon seit ihr dort meine Lehre angefangen habe. Deswegen bezieht sich diese Reflexion mehr auf das Online Marketing Event.

### Meine Arbeit

Mein Vorgehen ging auf und ich konnte diese Messe besuchen und mit meinem Lehrmeister darüber reden. Im ganzen fand ich diese Projekt sehr spannend, da ich mehr über Marketing allgemein erfahren konnte. Diese Erfahrungen werden wir nachher im Arbeitsleben helfen.

## Dazu gelernt

### Kommunikation

Bei den ersten Gesprächen über Marketing in der Messen kam ich gut mit, aber im Laufe der Zeit wurde das Zuhören und Denken schwieriger. Teils lag es an den verschiedenen Dialekten, aber öfters an der fehlenden Erfahrung mit solchen Gesprächen. Bei den Gesprächen über Informatik kam ich gut mit, wenn es sich aber mehr um die Wirtschaft handelte, fehlte mir die fachspezifische Kenntnis.

Mein Chef dagegen kam immer mit und war allen Gesprächen beteiligt im Gegensatz zu mir wo meistens nur zugehört hat. Dort habe ich erfahren wie mein Lehrmeister (Chef der Firma) die Firma selber vorstellt und die Dienstleistung und Software indirekt verkauft.

### Fachkompetenz

Im Online Marketing Event in Zürich habe ich sehr viele über Marketing und besonders Online Marketing gelernt. Bei den Vorträgen über Online Marketing, vor allem das Zusammenspiel mit Google. Mein Chef hat mir Tipps gegeben wann ich gut zuhören muss und wann ich nur so tun muss.

## Quellenverzeichnis

- Viele der Information kommen aus meiner langjähriger Erfahrung mit DropNet
- DropNet Seite selber [www.dropnet.ch](http://www.dropnet.ch)
- ICT Scouts <https://ict-scouts.ch/>
- Die Mitarbeiter der Firma welche mir dabei geholfen haben
- Der Online Marketing Event in Zürich <http://www.som-expo.ch>

## Eigenständigkeitserklärung

Hiermit bestätige ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Hilfsmittel benutzt habe. Die Stellen der Arbeit, die dem Wortlaut oder dem Sinn nach anderen Werken (dazu zählen auch Internetquellen) entnommen sind, wurden unter Angabe der Quelle kenntlich gemacht.