
Prozessdokumentation: Newsletter-Anmeldung und -Abmeldung

Inhalt

Prozessdokumentation: Newsletter-Anmeldung und -Abmeldung.....	1
1. Prozessidentifikation	2
2. Prozessbeschreibung	2
3. Prozessbeteiligte	2
4. Prozessinput und -output.....	3
5. Prozessschritte.....	3
6. Prozessmetriken und -kennzahlen.....	5
7. Prozessdokumentation und -ressourcen	5
8. Risiken und Herausforderungen	5
9. Verbesserungsmöglichkeiten	5
10. Genehmigung und Freigabe.....	6
11. Prozessbeschreibung:.....	6
12. Prozessgrafik	8

Überblick: Dieser Prozess zeigt die IST-Analyse der aktuellen Abläufe der Newsletter-Anmeldung und -Abmeldung in unserem Unternehmen, einschließlich aller beteiligten Schritte, Rollen und Systeme, sowie identifizierter Risiken und Verbesserungspotenziale.

1. Prozessidentifikation

- **Prozessname:** Newsletter-Anmeldung und -Abmeldung
- **Prozessnummer:** NAA-001
- **Prozesskategorie:** Marketing
- **Verantwortliche Abteilung:** Marketingabteilung
- **Prozesseigner:** Patrick Bluhm
- **Datum der Erfassung:** 12.03.2024
- **Letzte Aktualisierung:** 07.06.2024

2. Prozessbeschreibung

- **Zweck des Prozesses:** Verwaltung der Anmeldung und Abmeldung zum Newsletter
- **Prozessziel:** Gewinnung und Pflege von Newsletter-Abonnenten
- **Kurze Beschreibung des Prozesses:** Der Prozess umfasst die Schritte zur Anmeldung eines Interessenten zum Newsletter über die Unternehmenswebseite sowie die Möglichkeit zur Abmeldung.
- **Prozessauslöser:** Eingabe der Domain oder Aufruf über Google-Suchergebnisse
- **Ende des Prozesses:** Gewinn eines neuen Newsletter-Abonnenten oder erfolgreiche Abmeldung eines bestehenden Abonnenten

3. Prozessbeteiligte

- **Rollen und Verantwortlichkeiten:**
 - **Interessent:** Ruft die Webseite auf und interagiert mit dem Newsletter-Popup
 - **Marketingabteilung:** Verwalten des Newsletter-Systems und Versenden der E-Mails
- **Externe Beteiligte:** Salesforce für die Synchronisation der Kontaktdaten

4. Prozessinput und -output

- **Eingaben:**
 - **Eingabe 1:** Besuch der Webseite, Quelle: Interessent
 - **Eingabe 2:** E-Mail-Adresse, Quelle: Interessent
- **Ausgaben:**
 - **Ausgabe 1:** Bestätigungs-E-Mail, Ziel: Interessent
 - **Ausgabe 2:** Webhook-Daten, Ziel: Salesforce

5. Prozessschritte

- **Schritt 1:**
 - **Beschreibung:** Interessent gibt Domain ein oder landet über Google-Suchergebnisse auf der Webseite
 - **Verantwortlich:** Interessent
 - **Eingaben:** Webseite, Google
 - **Ausgaben:** Startseite wird aufgerufen
 - **Dauer:** Sofort
- **Schritt 2:**
 - **Beschreibung:** Popup Fenster "Newsletter" wird angezeigt
 - **Verantwortlich:** Webseite
 - **Eingaben:** Besuch der Startseite
 - **Ausgaben:** Anzeige des Popups
 - **Dauer:** Sofort
- **Schritt 3:**
 - **Beschreibung:** Entscheidung: Popup schließen oder E-Mail-Adresse eintragen
 - **Verantwortlich:** Interessent
 - **Eingaben:** Popup Fenster
 - **Ausgaben:** E-Mail-Adresse oder Popup geschlossen
 - **Dauer:** Variabel
- **Schritt 4a:**
 - **Beschreibung:** E-Mail-Adresse eintragen
 - **Verantwortlich:** Interessent
 - **Eingaben:** E-Mail-Adresse
 - **Ausgaben:** AJAX zu HubSpot Forms API
 - **Dauer:** Sofort

-
- **Schritt 4b:**
 - **Beschreibung:** Popup schließen
 - **Verantwortlich:** Interessent
 - **Eingaben:** Popup Fenster
 - **Ausgaben:** Keine Aktion
 - **Dauer:** Sofort

 - **Schritt 5:**
 - **Beschreibung:** E-Mail-Adresse zu Kundeneintrag hinzufügen und Validierungs-E-Mail senden
 - **Verantwortlich:** Marketingabteilung
 - **Eingaben:** E-Mail-Adresse
 - **Ausgaben:** Validierungs-E-Mail
 - **Dauer:** 1 Minute

 - **Schritt 6:**
 - **Beschreibung:** Interessent erhält E-Mail und klickt auf den Bestätigungslink
 - **Verantwortlich:** Interessent
 - **Eingaben:** Validierungs-E-Mail
 - **Ausgaben:** Bestätigungslink angeklickt
 - **Dauer:** Variabel

 - **Schritt 7:**
 - **Beschreibung:** Tag "Newsletter aktiviert" setzen und Daten über Webhook senden
 - **Verantwortlich:** Marketingabteilung
 - **Eingaben:** Bestätigungslink
 - **Ausgaben:** Webhook-Daten an Salesforce
 - **Dauer:** 1 Minute

6. Prozessmetriken und -kennzahlen

- **Leistungskennzahlen (KPIs):**
 - **KPI 1:** Anzahl neuer Newsletter-Abonnenten, Zielwert: 100 pro Monat
 - **KPI 2:** Anzahl erfolgreicher Abmeldungen, Zielwert: < 5% der Abonnenten pro Monat
- **Messmethoden:** Tracking in HubSpot und Salesforce
- **Häufigkeit der Messung:** Monatlich

7. Prozessdokumentation und -ressourcen

- **Dokumente und Vorlagen:**
 - **Dokument 1:** Newsletter-Bestätigungsvorlage, Speicherort: Marketing-Server
 - **Dokument 2:** Abmeldebestätigungsvorlage, Speicherort: Marketing-Server
- **IT-Systeme und Anwendungen:**
 - **System 1:** HubSpot, Funktion: Verwaltung von Kunden- und Newsletter-Daten
 - **System 2:** Salesforce, Funktion: Synchronisation von Kundendaten

8. Risiken und Herausforderungen

- **Mögliche Risiken:**
 - **Risiko 1:** Fehlende Bestätigung der E-Mail-Adresse, Auswirkung: Abonnent wird nicht aktiviert, Gegenmaßnahme: Erinnerung senden
 - **Risiko 2:** Technische Probleme bei der Webhook-Synchronisation, Auswirkung: Datenverlust, Gegenmaßnahme: Regelmäßige Überprüfung und Tests
- **Herausforderungen:** Sicherstellung der hohen Datenqualität und -sicherheit

9. Verbesserungsmöglichkeiten

- **Vorschläge zur Prozessoptimierung:**
 - **Vorschlag 1:** Automatisierte Erinnerungs-E-Mails bei fehlender Bestätigung, erwarteter Nutzen: Höhere Aktivierungsrate
 - **Vorschlag 2:** Implementierung eines Failover-Systems für Webhook-Synchronisation, erwarteter Nutzen: Reduzierung von Datenverlust

10. Genehmigung und Freigabe

- **Erstellt von:** Patrick Bluhm, Sebastian Müller
- **Genehmigt von:** Patrick Bluhm
- **Freigabedatum:** 07.06.2024



Patrick Bluhm
Geschäftsführer

11. Prozessbeschreibung:

Der Prozess beginnt damit, dass ein Interessent die Domain eingibt oder über Google-Suchergebnisse auf der Webseite landet. Nachdem der Interessent die Startseite aufruft, wird eine Session gestartet und ein Popup-Fenster für den Newsletter erscheint. An diesem Punkt hat der Interessent zwei Möglichkeiten: entweder das Popup zu schließen oder seine E-Mail-Adresse einzugeben.

Wenn der Interessent seine E-Mail-Adresse eingibt, wird diese über ein AJAX-Formular an die HubSpot Forms API gesendet. Ein neuer Kunde wird in HubSpot angelegt und eine Kunden-ID erzeugt. Die E-Mail-Adresse wird dem Kundeneintrag hinzugefügt und der Kunde wird zur Gruppe "Newsletter" hinzugefügt. Anschließend wird ein Tag "Newsletter-Validierung ausstehend" gesetzt und eine Validierungs-E-Mail wird an den Interessenten gesendet.

Der Interessent erhält die E-Mail und klickt auf den Bestätigungslink. Dies führt dazu, dass die Verifizierungsseite geöffnet und der entsprechende Kundeneintrag anhand der Kunden-ID aufgerufen wird. Der Tag "Newsletter-Validierung ausstehend" wird entfernt und durch den Tag "Newsletter aktiviert" ersetzt. Schließlich werden die Daten des neuen Newsletter-Abonnements über einen Webhook an die Webseite des Unternehmens gesendet, und der Prozess endet mit dem Gewinn eines neuen Newsletter-Abonnenten.

Falls der Interessent das Popup schließt, endet der Prozess ohne eine weitere Aktion.

Wenn der Interessent den Newsletter abbestellen möchte, klickt er auf den Abmeldelink in einer der E-Mails. Daraufhin wird der Tag "Newsletter aktiviert" entfernt und der Interessent erhält eine Bestätigung der Abmeldung. Die Daten werden erneut über einen Webhook an die Webseite des Unternehmens gesendet, und der Prozess endet mit der erfolgreichen Entfernung des Kunden aus dem Newsletter.

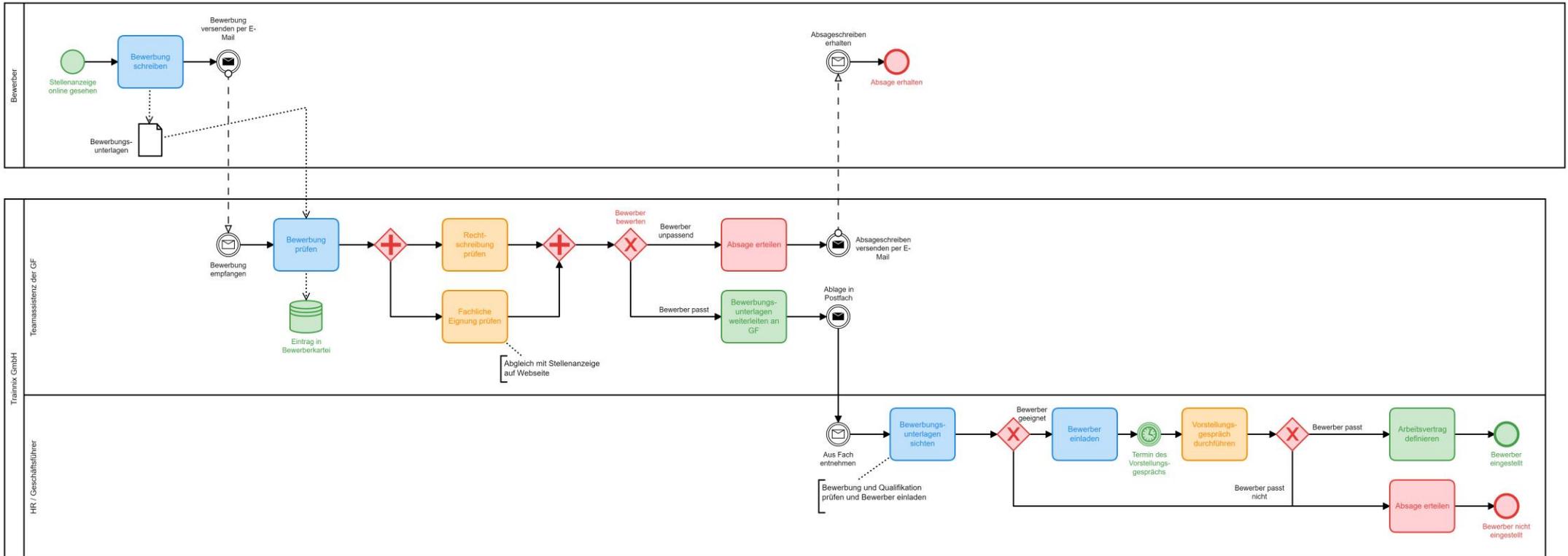
Falls der Interessent drei Tage lang nicht auf die Validierungs-E-Mail reagiert und keine Erinnerung gesendet wurde, wird nach 72 Stunden eine Erinnerungs-E-Mail verschickt.

In einem parallelen Prozess prüft Salesforce die vom Webhook erhaltenen Daten. Wenn die E-Mail-Adresse neu ist, wird ein neuer Kontakt angelegt und die Daten werden übernommen.

Wenn die E-Mail-Adresse bereits bekannt ist, werden die Daten dem bestehenden Kundeneintrag hinzugefügt. Der Prozess endet mit dem Synchronisieren der Kontaktdaten.

Dieser Ablauf ermöglicht es, den gesamten Prozess der Newsletter-Anmeldung und -Abmeldung effektiv zu verwalten und zu automatisieren.

12. Prozessgrafik



Visualisierter Prozess in der BPMN 2.0