



CUSTOMER JOURNEY



Ihr Ansprechpartner:  
 Reinhard Schroeder  
 Geschäftsführer  
 Tel. 0049 6742 8720-12  
 Mobil 0049 175 5739823  
[r.schroeder@rheinmail.de](mailto:r.schroeder@rheinmail.de)

RheinMail GmbH  
 Am Eisenberg 22-24  
 56154 Boppard  
 Tel. 0049 6742 8720-0  
 Fax 0049 6742 8720-87  
[www.rheinmail.de](http://www.rheinmail.de)



Zielgruppe N = 1

- Hochindividualisierter Content
- Von Mailings über Einladungen bis hin zu Vermögensberichten
- Auflagen von 1 bis in mittlere 6-stellige Bereiche
- Sichere und zertifizierte Aussteuerung

Joy of Use

- Orchestrierung der Customer Experience
- An allen Touchpoints der Customer Journey
- Inspiration, Information, Entertainment
- Spaß haben am Auspacken, Anfassen und Nutzen



# Unsere Kompetenzfelder

Dialogisch erfahren und erfolgreich unterwegs

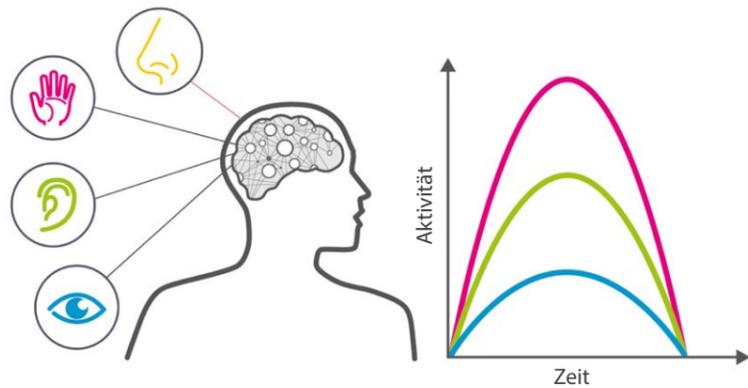


Abb. Multisense Institut - Remscheid

Alle Sinne ansprechen

Welcome-Back-Mailing mit Original-AIDA-Handtuch, versehen mit Sonnencreme-Duft



- Produkte spürbar und erlebbar kommunizieren
- Aktivierung aller Sinne
- Mehr Aufmerksamkeit und Response
- Relevanz schaffen und Kaufanreize triggern

Prozess-Effizienz



- Integration Shop und Fulfillment
- Datenmanagement
- Digitalisierung von Geschäftsprozessen

- Definition und Aufsetzen von Prozessen
- Prozesskontrolle und Datenschutz
- Produktionsberatung
- Produktionskontrolle
- Erfolgskontrolle



Quality Gate



Hochindividualisierte Offerten



Individuelles Aftersales-Mailing mit persönlichem Kundenansprechpartner



Teasermailing mit Wunderkerze

# Kampagnenmailings

Wir machen Kommunikation begreifbar



„Schokoladenmailing“



Mailing mit integriertem USB-Stick



Welcome-Mailing für Neukunden



Pop-Up-Mailing



Einladungsmailing



3D-Mailing



Selfmailer – Einladung zu Probefahrten und Modelleinführung



Geburtsagsmailing mit Gutscheincodes als Kundenbindungsinstrument



Unterstützung für Handel und Vertrieb mit handfestem Werbemittel



Katalogmailing



Incentive Mailing zur Terminakquise



Endkundenmailing mit Dufterlebnis

## Leistungen

- Hochindividualisierte und personalisierte Mailings
- Einsatz von personalisierten URLs, QR- oder Bildcodes, Geo-Codierung
- Aufmerksamkeitsstarke Teaserkonzepte mit multisensorischen Incentives
- Integration von Apps zur Erweiterung der Informationstiefe
- Moderne Falz-, Konfektionierungs- und Kuvertierungstechnik
- Portooptimierung und Postauslieferungsservice



**Höchste Sicherheit im Lettershop**

Abgleich verschiedener, personalisierter/individualisierter Bestandteile via Datamatrixcode, OMR-Mark, Barcode, OCR-Code, Anschriftenanalyse

Ganzseitenlesung hintereinanderliegender Bestandteile

Lesungsabhängige Zuführung von 4 zusätzlichen Bestandteilen, davon 2 mit Abgleich

Protokollierung jedes kuvertierten Einzelstücks



Kuvertierung in Aktion

**Regelkommunikation**

Wir sind sensibel für Ihre Kommunikation



Regelkommunikation für die Finanzbranche



Depotberichte individuell ausgesteuert



Vermögensberichte individuell ausgesteuert



Individuelle Bestandteile



Portooptimierung für alle Versandarten



Zeitgesteuerte Leasingangebote

**Leistungen**

- Durchgängig begleiteter Prozess zur Kommunikation sensibler Inhalte
- Individuelle, prozesssichere Aussteuerung von Adressaten und Inhalten
- Datenschutz
- Personalisierung, Konfektionierung und termingenaue Versand
- Aktuelle Zertifizierungen: ISO 9001 und ISO 27001
- Regelmäßige Audits durch unsere Kunden



**Datenschutz**

„Datenschutz spielt für unsere Kunden eine immer wichtigere Rolle. Immer mehr Unternehmen auditieren uns regelmäßig nach eigenen Kriterien. Diese Audits bestehen wir erfolgreich. Nicht zuletzt durch die kompetente Unterstützung und die Akkreditierung durch den TÜV Rheinland.“

Gerd Müller · ORT Medienverbund · RheinMail  
Datenschutzauditor (TÜV) und Datenschutzbeauftragter



**Zertifizierungen**

- IT\_ZERT ISO 9001:2015** Zertifiziertes Qualitätsmanagement  
Standardisierte Prozesse u.a. für Sicherheit, Servicequalität, Kundenzufriedenheit, Lieferantenmanagement
- IT\_ZERT ISO 27001:2013** Zertifizierte IT-Sicherheit  
Dokumentiertes Informations-Sicherheits-Managementsystem
- IT\_ZERT ISO 14001:2015** Zertifiziertes Umweltmanagement  
Verantwortliche Ressourcennutzung für wirksames Umweltmanagement
- Corporate Social Responsibility**  
Aktuelles Reporting nach ISO 26000  
Verantwortung für Gesellschaft, Mitarbeiter und Umwelt, Orientierung an Ehtik, Nachhaltigkeit, Gesundheit und Gemeinwohl



**Nachhaltigkeit**





## Fulfillment Solutions

Maßgeschneidert und skalierbar  
nach Ihren Anforderungen



### Leistungen

- Wareneingangsprüfung und Lagerung
- Kommissionierung und Konfektionierung
- Adressmanagement, Porto- und Versandkostenoptimierung
- Verpacken und Versenden

- Retouren und Zahlungsmanagement
- Webshop-Anbindung, Hotline und Reporting
- Fachböden und kundenindividueller Pickingbereich
- Hochregallager mit 4.500 Palettenstellplätzen



## B2B Shops

Wir digitalisieren Ihr Werbemittel-Handling



Individualisierte Werbemittel für Trainer



Veranstaltungs- und Messeservice



Versand von Salonausstattungen



Geschäftsausstattung für Partner



Werbemittel für Vertriebsmitarbeiter

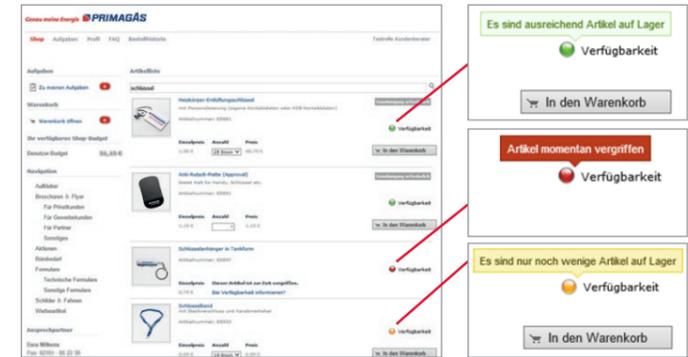


Weltweiter Katalogversand

## Shop-Plattformen



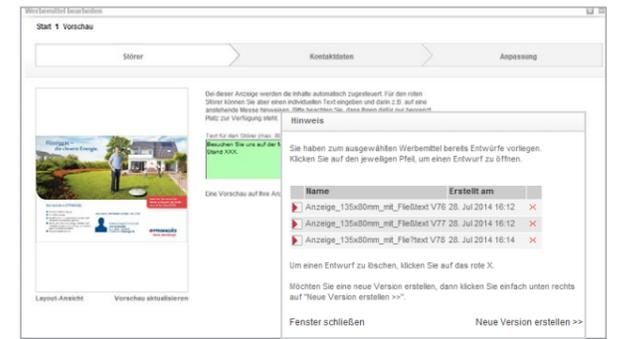
Artikeldarstellung transparent im Blick



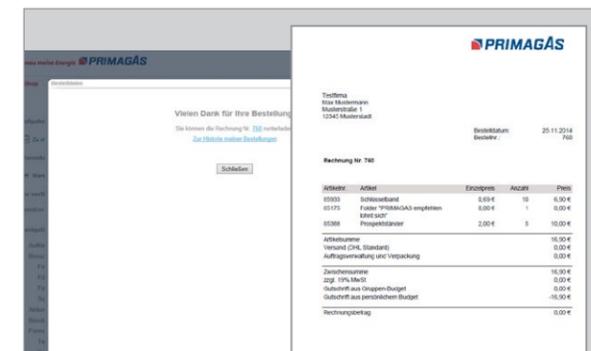
Bestandsdarstellung mit Ampelfunktion



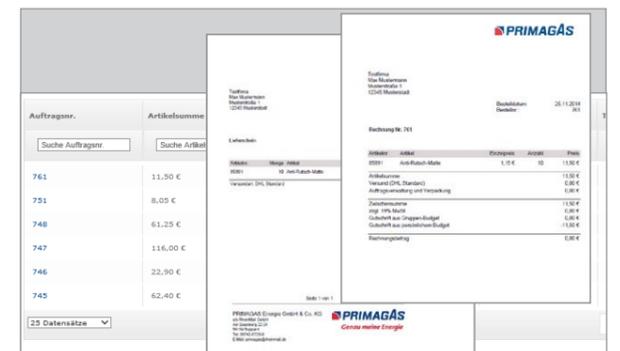
Artikeldetails



Individualisierung und Editierung von Artikeln



Generierung Bestellbestätigung und Rechnung



Generierung Picking-Liste und Lieferschein

## Leistungen

Shop- und Logistiklösungen zur Optimierung unterschiedlichster Kommunikationsprozesse für:

- Zentrale – Niederlassungen
- Key-Accounter mit Homeoffice
- International tätige Tochterunternehmen
- Franchise-Strukturen

- Händler und Partner
- Musterversand
- Prämiensend
- Kundenbindungsprogramme



## B2C Shops

360°-Lösung für Online-Shop, Fulfillment, Zahlungsworkflow und Backend



Prospektversand an Interessenten



Welcome-Package für Neukunden



Fanpaket zur Fußball-EM 2016



Modellversand an Sammler

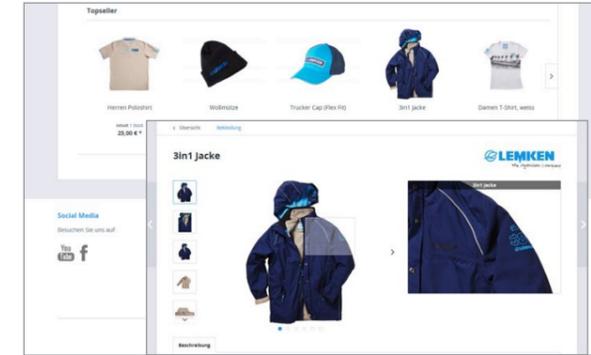


Diät-Produkte für Endkunden



Versand von Kaffeeproben

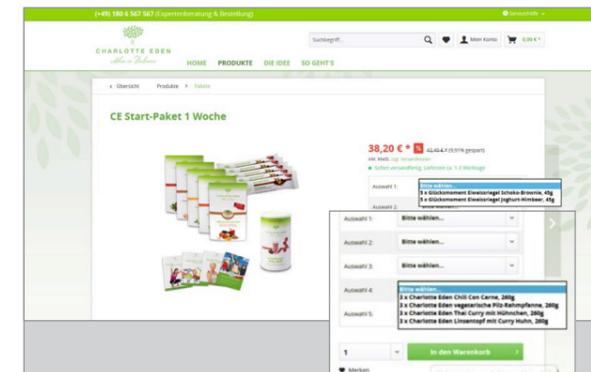
## Shop-Plattformen



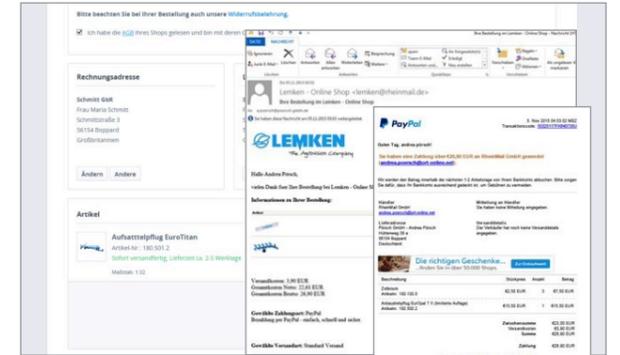
Produktauswahl



Menüführung durchgängig responsiv



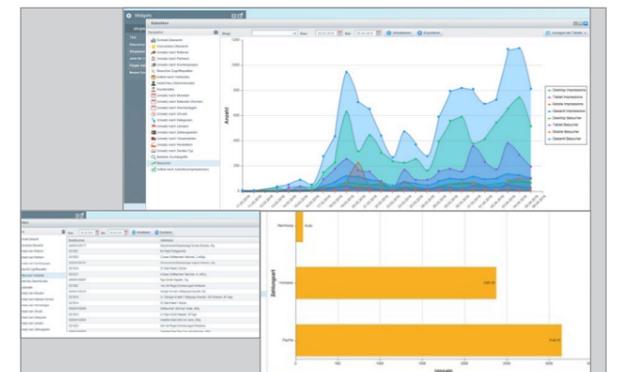
Auswahl von Vorteilspaketen



Schritt für Schritt durch den Bestellprozess



Warenkorbfunktion mit Zusatznutzen



Detailliertes Reporting

## Leistungen

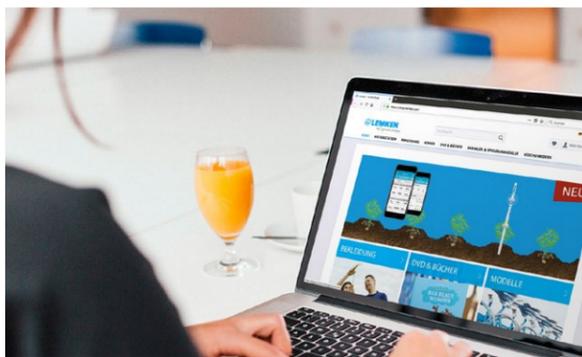
- Projektmanagement
- Physisches Handling
- Retourenmanagement
- Webbasierte Bestellplattformen

- Übernahme des gesamten Zahlungsworkflows
- Hotline
- Reporting
- Pflege des Backends



# Shop-Plattformen

Für jede Anforderung die bedarfsgerechte Shoplösung



Kompletter Leistungsumfang – skalierbar und aus einer Hand



Bestellprozess mit durchgängigem Logistik- und Zahlungsworkflow



Zentrale, effiziente Bereitstellung – immer CI-konform und aktuell



Flexible Anpassung für Mitarbeiter, Standorte und Vertriebspartner

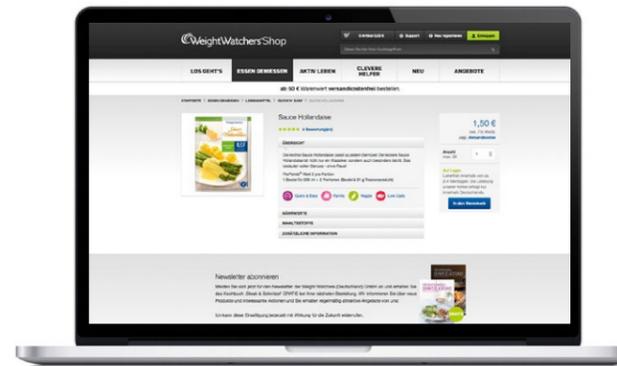


Ortsunabhängiger Zugriff auf Plattform und Trackingfunktionen

## Individuelle Shop-Plattformen

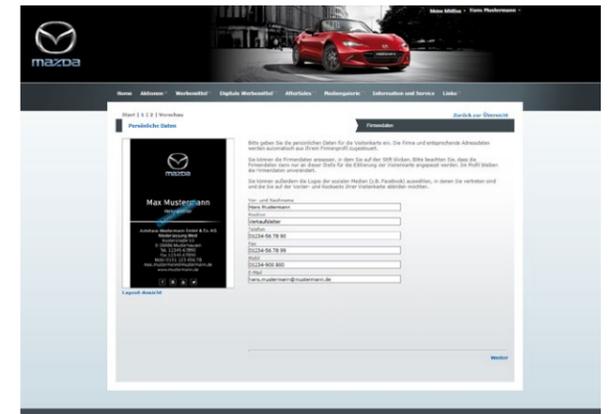


Shopware als Bestellplattform

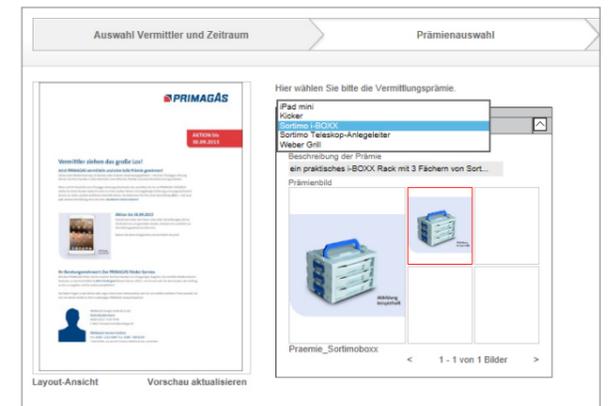


Magento als Bestellplattform

## Web-to-Print-Lösungen



Editierung einer Visitenkarte



Editierung eines Flyers

### Kundenspezifische Shops

- Umsetzung über Shopware oder Magento
- Abbildung und Bestellung von z. B. Printmaterialien, Mailings, Werbemitteln und Giveaways, On-demand-Artikeln, Miet- und Leihartikeln, Downloadartikeln
- Individuelle Plug-ins
- Frontend im Kunden-Erscheinungsbild

### RheinMail Basisshop

- Kostengünstiger Einstieg in die Nutzung eines Web-Shops

### Web-to-Print

- Individualisierung von z. B. Geschäftspapieren, Broschüren, Mailings, Produktdatenblättern
- Zusteuerung von Text- und Bildinhalten aus Datenbanken
- Automatische Zusteuerung von Adressdaten, Logos und Bildern des Nutzers
- Vorschau direkt im Browser
- Automatische Übergabe der Druckdaten in den Bestellprozess



# Crossmediales Empfehlungsmarketing

Wir versenden Geborgenheit – mit einem ganz persönlichen Gruß

- Menschen liken, teilen und empfehlen gerne
- LEIBNIZ-Kunden teilen einen ganz persönlichen Moment mit einer Person ihrer Wahl
- Auf der Aktions-Website gestalten sie persönliche Grußkarten mit eigenem Foto und individuellem Text
- Individuelle Kartenmotive werden 1:1 angesteuert produziert und konfektioniert
- Der ausgewählte Empfänger erhält im Namen des Empfehlers kostenlos seine individuelle Geschenkbox
- Mit persönlicher Grußkarte und LEIBNIZ-Butterkekse





## Smart Sample

Neukundengewinnung mit Produktmustern



Musterversand von Medikamenten an Ärzte

Neukundengewinnung über hochwertige Verpackung und personalisierte Elemente

### Leistungen



#### Kundenaktivierung

Wir entwickeln responsestarke individualisierte Mailings mit intelligenten Responseelementen. Leadgenerierung über digitale Medien und Social Plattformen. E-Mail Newsletter mit (personalisiertem) Film, Games zur Kundenaktivierung.



#### Konfektionierung

Wir bevorraten Ihre Produktmuster in unserem Hochregallager und bestücken zuverlässig und termintreu die Verpackungen mit Ihren Warenmustern.



#### Nachfassen beim Interessenten

Nachfassaktionen mit haptischen Mailings, telefonisch oder durch Besuche Ihres Vertriebs. Optional ergänzende Muster und Produktproben für Ihren Außendienst als Follow-up.



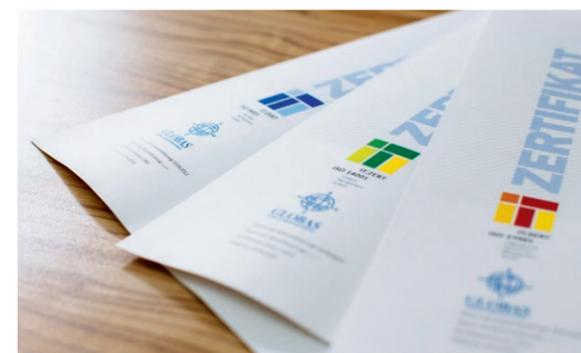
#### Verpackungsentwicklung

Wir konzipieren haptisch aktivierende Verpackungen. Dazu erstellen wir im Vorfeld Weißmuster/Mock-ups. Wir organisieren auch den Einkauf extern produzierter Verpackungen.



#### Versand

Ein sicherer und effizienter Versand über unseren Lettershop ist selbstverständlich. Entweder zu einem fest vereinbarten Zeitpunkt oder sequenziell je nach Eingang der Response.



#### Zertifizierte Prozesssicherheit

Datensicherheit und zertifizierte Prozessabläufe sind ein wesentlicher Bestandteil unseres täglichen Handelns. Ein aussagefähiges Reporting sichert Transparenz und die Erfolgskontrolle über jeden einzelnen Prozessschritt.



# Individuallösungen

Wir erfüllen fast jeden Ihrer Wünsche



Einladungsmailing mit 3D-Papierschiiff



Laminierung für dauerhaften Schutz



Kundenindividuelle Reinigungspläne



Haptisches Akquisemailing (Bastelbogen)  
Personalisiert und crossmedial vernetzt



Videocard mit Erklärfilm



Versand von Pralinen und  
Frischblumen an Endkunden



POS-Bodenaufsteller



Aufpenden von Antwortkarten



Individuelle Geschenke



Postkarten-Sets zum Versand  
persönlicher Sofortbild-Unikate



Kalender und Aufsteller  
für Sofortbild-Unikate



Sammelboxen  
für Sofortbild-Unikate



Personalisierte Zertifikate und Urkunden



Aufmerksamkeitsstarkes „Betonmailing“

## Leistungen

- Gesamter Distributionsprozess aus einer Hand
- Hochindividualisierte 1:1-Dialogmaßnahmen mit persönlicher Ansprache
- Personalisierung, Konfektionierung, Postauflieferung
- Hoher Individualisierungsgrad für echte Differenzierung im Marktauftritt
- Außergewöhnliche Incentives zur Terminakquise
- Werbemittel und Aktionen zur Kundenbindung
- Werbemittelmanagement



Individuell  
gebrandete  
Textilien



## Werbemittel

Hochwertige Giveaway- und Incentivelösungen



### Leistungen

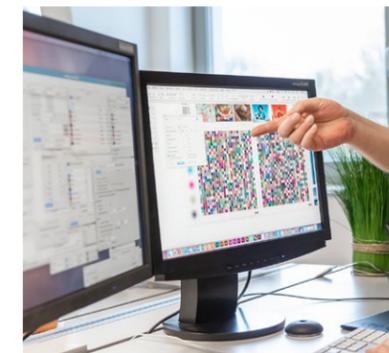
- Als PSI-zertifizierter Werbemittelpartner beschaffen wir alle Arten von Werbemitteln
- Wir recherchieren gerne nach Ihren Anforderungen, stets orientiert an Kampagnenzielen und Budgetrahmen
- Über unsere Fulfillment- und Shoplösungen realisieren wir die Distribution Ihrer Werbemittel

## Open Book – Printmanagement

Wir koordinieren Ihre Druckanforderungen bei voller Kostentransparenz



Wir nehmen Ihnen  
Koordinationsaufwand ab



Wir bringen unsere fachliche  
Print-Expertise ein



Wir bieten Ihnen zertifizierte  
Gelingsicherheit

### Leistungen

- Umfassendes Know-how aus der täglichen Produktionspraxis
- Klare Trennung zwischen Dienstleistung und Druckkosten
- Transparentes Preismodell mit Abrechnung auf Stundenbasis
- Prozesseffizienz und zertifizierte Sicherheit
- Abbildung des gesamten Einkaufsprozesses inklusive Druckabnahme
- Sichere Bearbeitung sensibler Themen – Adressmanagement, Datenschutz und Datensicherheit



## Das ganze Leistungsportfolio unserer Gruppe

RheinMail ist der dialogische Standort im ORT Medienverbund



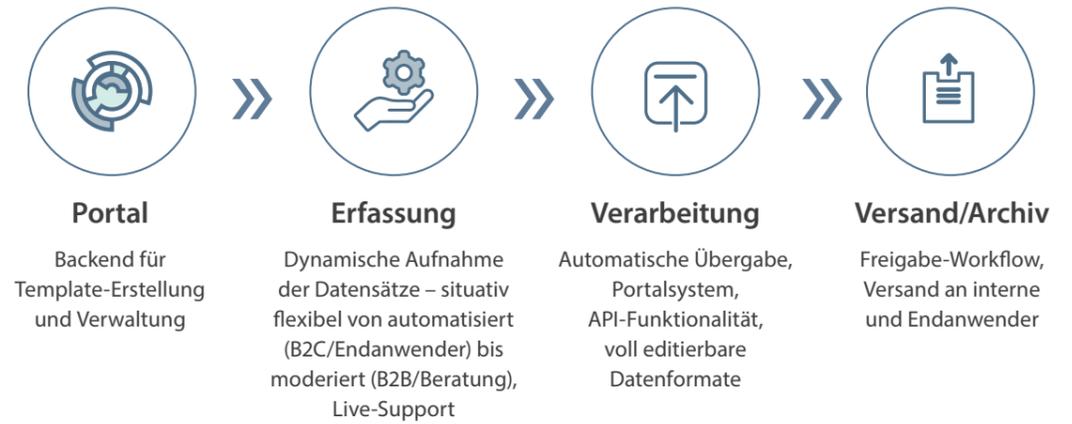
- Alle Gewerke und Services innerhalb der ORT Gruppe
- Ein Ansprechpartner für das gesamte Projekt
- Kein verzweigtes Portfolio aus Werbeagentur, Digitalpartner, Filmstudio, Druckerei etc.
- Abgestimmte Entwicklung der kreativen Kampagneninhalte und Produktion aller dialogischen Elemente
- Kosteneffiziente, effektive und verlustfreie Umsetzung von Idee bis Auslieferung





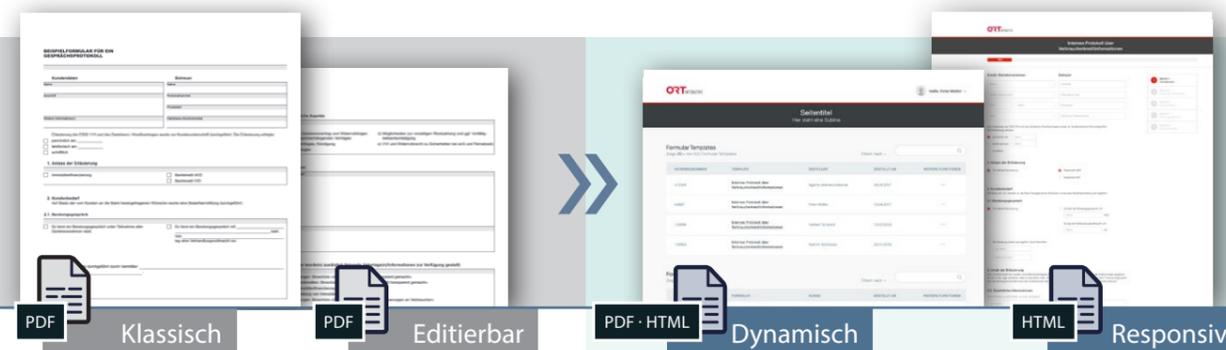
**Wir optimieren Ihre Formular-Workflows**

Dynamisch, webbasiert, responsiv



**Dynamisches Formular**

Portallösung für optimierte Geschäftsprozesse durch interaktiven, digitalen Formular-Workflow



Statisch und nicht editierbar  
Ausdrucken  
Ausfüllen per Hand  
Mailen oder faxen

Editierbar, aber statisch  
Digital ausfüllen  
Ausdrucken  
Mailen

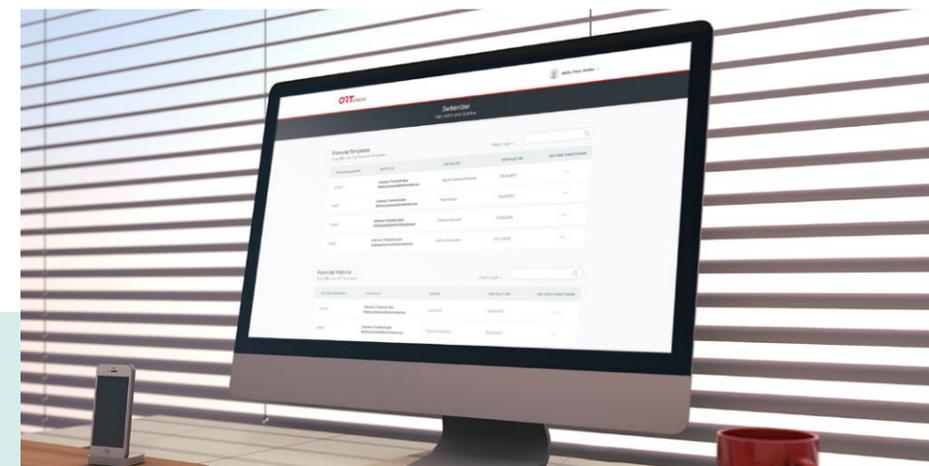
Dynamische, situative Anpassung der Inhalte  
Durchgängig editierbar  
Elektronische Übermittlung

Adaptives Konzept  
Responsives Design für alle Plattformen

**Bisheriges Formularwesen**



**DYNAMIC FORM SYSTEM**  
powered by **ORT**



**Dynamic Form System** erzeugt Inhalt, Struktur und Darstellung von Formularen dynamisch – basierend auf den jeweiligen Anwendereingaben. Selbst komplexe Dynamiken innerhalb eines Anwenderpfades werden in Echtzeit abgebildet.

**Einsatzmöglichkeiten**

- Datensatzerfassung
- Formularnutzung
- Umfragen & Feedback
- Anmeldungen
- Dokumentenerstellung
- Bewerbungsprozess
- Kontaktformular
- Newsletter-Anmeldung
- Komplexe Bestellanträge z. B. für Abonnements
- Automobil-Konfigurator
- Hotel-Buchungen

**Leistungen**

- Optimierung bestehender Formular-Workflows
- Komplexe digitale Formulare erstellen, verwalten, veröffentlichen und aktualisieren
- Für Web- und Mobilkanäle
- Robuste, anwendungsorientiert skalierbare Plattform
- Flexibel in Geschäftsprozesse zu integrieren
- Schnellere Abstimmung durch optimierte Workflows
- Unterstützt Unternehmen mit individuell konfigurierbarer digitaler Effizienz
- Aktuelle Standards – Sicherheit, Kontrolle, Datenschutz und Stabilität



## Extended Print

Wir erweitern Print um digitale Mehrwerte



Optische Linkerkennung  
im Printmedium



Aufruf von Microsite ·  
Landingpage



Multimediale und  
interaktive Mehrwerte



Retail-Printbeileger mit Weiterleitung  
in den Online-Shop

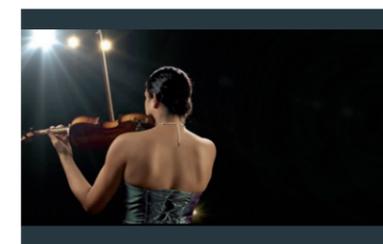


Aufwertung von Printkatalogen  
durch Integration von Bewegtbild

## Digitale Mehrwerte aus den Fachbereichen der ORT Gruppe



Personalisierte Microsites



Beeindruckende Bild- und Filmformate



Plattformübergreifende mobile Apps



Multichannel E-Commerce



Gamification und Gewinnspiele



360° Virtual Reality



Extended Print



Komplette crossmediale Contentproduktion im Unternehmen – aus einer Hand



### Leistungen

- Schnelle und einfache digitale Verlängerung von Printprodukten durch integrierte Bildcodes
- Synergie von Print und digitalen Erlebniswelten
- Persönliche Ansprache auf Microsites

- Integration von Kunden und Shop, Vertrieb und Warenwirtschaft
- Webshop-Anbindung
- Verknüpfung mit Social-Media-Auftritten



# Digitale Messen, virtuelle Showrooms, innovative Webtalks, hybride Events

Mit Abstand mehr Kontakte gewinnen

- Zukunftssichere digitale Heimat für viele Veranstaltungsformate
- Mehr als nur kurzfristiger Ersatz für physische Events
- Individuelle Leistungs-Sets
- Flexible Konzeption und Produktion
- Je nach Ausgangslage, digitaler Infrastruktur und personellen Ressourcen
- Interaktive, persönliche Einbindung von Teilnehmern und Live-Publikum
- Mehrwert von Präsenzveranstaltungen wird aufgefangen und gesteigert

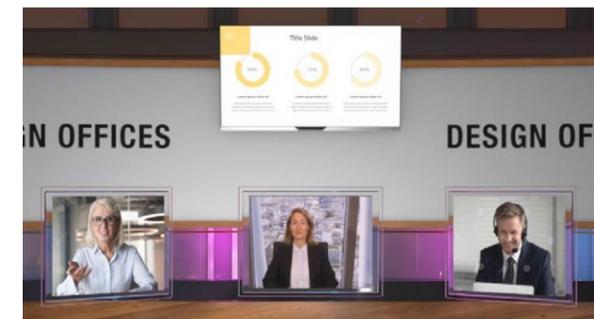


Digital Events



Remote Livestreams

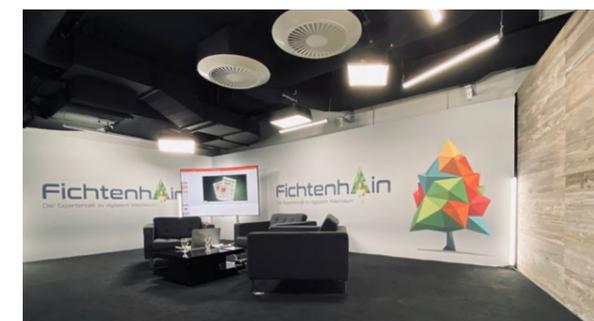
## Digitalisierung von Live-Veranstaltungen



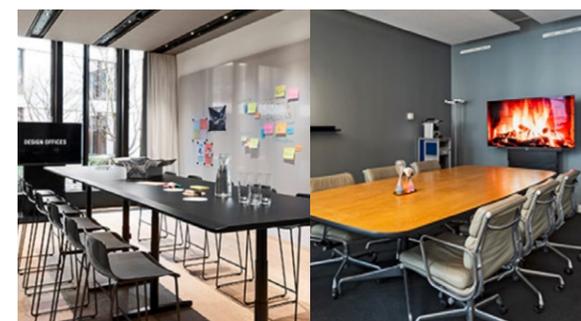
Virtuelle Remote-Studios für virtuelle Livestreaming-Events im Kundenbranding und professioneller Ästhetik



Livestream-Produktion in unseren Studios oder mit mobiler Technik für Aufnahme, Regie und Broadcasting vor Ort



1.500 m<sup>2</sup> eigene Studioflächen mit individuellen Sets im Kundenbranding – und durchgängigem Hygienekonzept



Dezentrale, hybride Veranstaltungskonzepte – Coworking und Konferenzen an realen und virtuellen Locations



Professionelle Moderation und Präsentation – prägnant, lebendig und empathisch



Lead-Erfassung, Beteiligung und Live-Interaktion – von Präsentatoren, Teilnehmern und Zuschauern

### Leistungen

- Digitale Messen für Marke, Themen, Produkte, Partner und Vertrieb
- Virtuelle Showrooms und Experience-Center
- Dezentrale, hybride Veranstaltungen an realen und virtuellen Locations
- Konzeption, Organisation, Moderation
- Livestream-Produktion und Broadcasting aus eigenen Studios
- Kundenaktivierung, Onlinemarketing und Leadmanagement
- Eigene Eventplattform mit Bündelung aller interaktiven Komponenten
- Teamworking und Netzwerken über Canvastools und digitale Whiteboards
- Präsentations-Erstellung
- Podcast-Produktion
- VR- und 360°-Filmproduktion
- Produkt- und Erklärfilme
- 3D- und CGI-Produktinszenierung



Mit unseren Kunden denken und arbeiten – Schritt für Schritt



- In Value Proposition Workshops werden Personas definiert und Kommunikationsinhalte nach ihren Bedürfnissen entwickelt
- Kampagnenideen und -aussagen werden kokreativ mit dem Kunden entwickelt
- Kanalübergreifender Content wird in agilen Sprints rasch umgesetzt, direkt verprobt und dann weiter optimiert

Stakeholder Workshops · Canvas Tools  
Design Thinking · Lean Startup · Agile Sprints

Kreative Kommunikation – zielführend auf allen Kanälen



IkonografieWelt und Farbsystem für die Medizinbranche

Print- und Online-Produktkampagnen für mehrstufige B2B-Handelskanäle

Testimonialkonzept für POS-, Print- und Online-Kampagne im LEH

# Konzeption, Kreation, Layout

## Für Ihre gesamte Kommunikation

- Kokreative Methodik als gemeinsames Arbeitsprinzip
- Konsequenz kundenzentriert – der effektive Weg zur passenden Kommunikationslösung
- Agile Workshops für schnelle Projektstarts
- Entwicklung von Kernbotschaften und Contentstories
- Aufmerksamkeitsstarke visuelle Konzeption
- Fokussierte Ansprache und geführte Wahrnehmung – kanal- und zielgruppenspezifisch
- Verlustfreie Adaption der Ideen und Visualisierungen für alle Kanäle, Formate und Touchpoints
- Umfassende Expertise in der gesamten Medienproduktion – Print und Dialog, Foto und Film, Web und App



Content, UX-Design, Plattformen – für Websites, Shops und Mobile Apps



Social Media Kampagnen – Content, Design und SEO-Optimierung

Interaktive Experiences für die mobile Welt – von Mobile Apps über Multi-channel E-Commerce bis Vertriebsunterstützung für Web, iOS und Android

Eigene Softwarelösungen  
Integration von Shopplattformen  
Strategische Kooperationen mit führenden Softwareanbietern

MMC Marketing Management Cockpit



# ORT Medienverbund

Wir gestalten und produzieren kluge, erfolgreiche Omnichannel-Kommunikation

Wir sind offen, neugierig und leidenschaftlich. In einer sich immer schneller verändernden Welt stellen wir uns mit Empathie, Skills und Mindset komplexen Herausforderungen – seit fast 50 Jahren. Wir unterstützen unsere Kunden strategisch und methodisch, kreativ und prozessual.

Die dafür relevanten Leistungen und Kapazitäten bieten wir aus einer Hand: Strategie, Beratung und Design Thinking, Kreation, Foto- und Filmproduktion, Web- und App-Entwicklung, Printproduktion und Publishing, Dialog und Logistik sowie eigene Softwarelösungen.



Zertifiziertes Qualitätsmanagement  
Perfekte Prozesse für Ihre Sicherheit



Zertifizierte IT-Sicherheit  
IT-Sicherheit in der gesamten Organisation



Zertifiziertes Umweltmanagement  
Verantwortungsvolle Ressourcennutzung für wirksames Umweltmanagement



280+  
leidenschaftliche  
Mitarbeiter



50  
Jahre Erfahrung  
im Markt



∞  
Inhabergeführt und  
unabhängig



6  
Standorte  
in Deutschland



26  
Mio. €  
Umsatz p. a.

## Wir machen Ihnen ein Angebot

Der cokreative Workshop zu Ihrem Projekt – gemeinsam mit Ihnen



## Wir laden Sie ein

Regelmäßig live im Netz – unser Fichtenhain Expertentalk zu digitalem Wachstum

