

Online Marketing, das Früchte trägt.

SMART LEMON
Online Marketing Agentur

Meta
Business Partner

Case Study octapharma plasma®

Der Kunde

Octapharma Plasma GmbH betreibt 21 Blut- und Plasmaspendezentren in ganz Deutschland. SMART LEMON betreut Octapharma Plasma seit Ende 2018 im Online Marketing, unter anderem im Bereich Social Media.

Die Ausgangslage

Die Facebook-Seite octapharmaplasma.de besteht bereits seit Januar 2015. In den Folgejahren gewann ein professioneller Social Media Auftritt immer mehr an Bedeutung. Aus diesem Grund holte sich Octapharma Ende 2018 SMART LEMON als smarten Partner an die Seite.

Das Ziel

Ziel der Zusammenarbeit mit SMART LEMON war zu Beginn, den bestehenden Facebook-Account zu professionalisieren und somit zunächst die Social Media Präsenz zu verstärken. Über mehr Follower:innen und eine dadurch vergrößerte Reichweite sollte mittel- und langfristig das Image des Unternehmens gestärkt und die Bekanntheit der Blutplasmaspende erhöht werden. Unser Ansatz war dabei stets, natürliches Fan-Wachstum zu erzeugen und so User:innen langfristig an den Kanal zu binden und eine hohe Fluktuation in der eher nischen Zielgruppen zu vermeiden.

Grundlegendes

Ziel der Zusammenarbeit mit SMART LEMON war zu Beginn, den bestehenden Facebook-Account zu professionalisieren und somit zunächst die Social Media Präsenz zu verstärken.

Über mehr Follower:innen und eine dadurch größere Reichweite sollte mittel- und langfristig das Image des Unternehmens gestärkt und die Bekanntheit der Blutplasmaspende erhöht werden.

Vorgehensweise

Für eine reibungslose Zusammenarbeit erhielt Octapharma Plasma eine feste Social-Media-Ansprechpartnerin.

SMART LEMON übernahm die Erstellung des Redaktionsplans mit zu Beginn zwei wöchentlichen Postings und das lückenlose Community Management, um mit den Follower:innen verstärkt in Interaktion zu treten. Aufgrund der medizinischen Fachthematik Plasmaspende geschieht dies in enger Ansprache mit den Ansprechpartner:innen.

Dazu wurde im Laufe der Zusammenarbeit ein Community Management Leitfadent entwickelt, der bis heute regelmäßig erweitert wird, um einheitlich, CI-konform und inhaltlich richtig mit den User:innen zu kommunizieren und den Kommunikationsaufwand zwischen Octapharma Plasma und SMART LEMON zu verringern.

Inhalt

Die Grundlage bilden zwei wöchentliche Postings pro Woche aus verschiedenen Content-Kategorien. Mit der Redaktionsplanung werden grundsätzlich zwei Ziele verfolgt:

Bestehenden Follower:innen einen Mehrwert bieten und die Interaktion mit dem Account (=Unternehmen) erhöhen. So können langfristig mehr Follower:innen generiert und die Reichweite erhöht werden.

Potenziellen Follower:innen die Plasmaspende zugänglich zu machen und als neue Follower:innen und somit Spender:innen zu gewinnen. Dabei steht der Mehrwert für die User:innen von Anfang im Vordergrund. Es werden verschiedene Contentthemen bespielt, die informativ und emotional über die Plasmaspende und die damit verbundene Welt informieren.

Design

Das Design wurde von einer Kreativagentur entwickelt und über die Jahre von uns weiter auf den Social Media Bereich und neue Contentformate angepasst.

Zahlen und Fakten

2019-2020

10.000 Follower

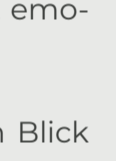
Zuwachs von 3.000 Follower:innen in 2 Jahren



2020

410 Postings

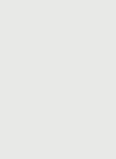
Insgesamt 410 Postings auf Facebook & Instagram



2021

140% mehr Termine

Über gezielte Bewerbung auf Facebook und Instagram



Im Laufe der Zusammenarbeit

Der Content für die Follower:innen soll interessant, informativ, emotional und abwechslungsreich sein.

Dazu hat SMART LEMON die Social Media Trends ständig im Blick und setzt die für Octapharma passenden Trends um. Neue Features der Kanäle werden ebenfalls stetig mit angegangen. So wird gleichzeitig die Formate über den Algorithmus kreiert und der Algorithmus über die Mehrzahl bestmöglich bedient.

2019

Im Jahr 2019 wurde der Instagram Kanal eröffnet. Dort gibt es noch mehr Möglichkeiten, um innerhalb der Community für Interaktion zu sorgen. In Storys werden Quizzes und Fragen veröffentlicht, außerdem werden alle Storys der Spender:innen aus den Zentren gepostet.

2020

Im Jahr 2020 wurde das Videoformat für beispielsweise Erklärvideos als fester Bestandteil in den Redaktionsplan mit aufgenommen und die Reichweite dadurch noch ein weiteres Mal erhöht. Content aus den Spendezentren, wie zum Beispiel Spender-Jubiläen, erhöht die persönliche Beziehung zur Marke und zum eigenen Spendezentrum.

2021

Im Jahr 2021 besteht der Kanal längst nicht mehr aus zwei Bildpostings, sondern auch aus Reels, Guides, IGTVs, Stories und vielen anderen Formaten. Facebook und Instagram haben sich als fester Kommunikations- und Informationskanal innerhalb der Octapharma Community entwickelt.

Dabei arbeiten SMART LEMON und Octapharma Plasma eng zusammen, und können so eine Mischung aus Content aus den Zentren und professionell designten Grafiken und Videos durch SMART LEMON veröffentlichen. Zusätzliche kurzfristige Postings wie Änderungen der Öffnungszeiten werden spontan eingeplant.

„Mit SMART LEMON als Agentur können wir jegliche Projekte im Online Bereich umsetzen. Dabei schätzen wir vor allem die Agilität und die Eigenschaft, uns immer wieder mit frischen Ideen zu überraschen. Von der Entwicklung einer App oder Webseite bis hin zur umfassenden Betreuung im Social Media, SEA und SEA-Bereich – wir schätzen SMART LEMON als langfristigen Partner.“

Marcel Ghazi, Head of Marketing bei Octapharma Plasma

Ganzheitliche Zusammenarbeit

Octapharma wird von SMART LEMON ganzheitlich im Bereich Online Marketing betreut. Das hat viele Vorteile, denn so können Synergien in den unterschiedlichen Fachgebieten optimal genutzt werden. Die einzelnen Bereiche werden über unser Projektmanagement zentral und effizient gesteuert. Egal ob Social Media Kommunikation, Webseite, Google und Social Ads oder SEO – alles kommt aus einer Hand.

Meilensteine der Zusammenarbeit

Oktober

- Start der Zusammenarbeit,
- Initiale SEO-Analyse,
- Übernahme des Facebook Kanals mit ca. 7.000 Follower:innen,
- Behebung technischer Fehler,
- SEO-Optimierung Content.

November

- Google Ads Kampagnen gehen online (damals Octapharma Plasma und Captain Plasma).

Dezember

- Captain Plasma wird aus der Kommunikation genommen,
- Umstellung SEA und Social-Media-Kampagnen,
- Website Anpassungen.

Ende 2019

- Von der Agentur buntebrause design, von uns entwickelt und optimiert: Die neue Website geht online.

Januar

- Wir eröffnen den Octapharma Instagram-Kanal.

Mitte 2020

- Launch der Marketing-Datenbank für individualisierte automatisierte Kommunikation mit den Spender:innen via Mail, SMS und Telefon.

März

- Gemeinsam mit der Agentur buntebrause geht die Kampagne "Stell dir vor" online,
- Wird von uns im Aktionszeitraum März bis Mai in den Bereichen SEA und Social Media betreut.

April

- Terminvereinbarungen auf der Website von Dauerspendern und Erstspendern können in der Marketing-Datenbank getrennt ausgewertet werden,
- Zuvor nur über Google Analytics einsehbar.

August

- Wir veröffentlichen projektweise Instagram Reels,
- Ein deutlicher Anstieg der Reichweite ist feststellbar.

November

- Anpassung des Social-Media-Redaktionsplans für Octapharma Plasma und TMD Blut- und Plasmaspende an den aktuellen Standard,
- Einführung von Videoformate und Stories, um das Wachstum weiter voran zu treiben und eine Stagnation zu vermeiden.

Frühjahr 2020

Wir feiern 10.000 organische Follower:innen auf Facebook. Octapharma Plasma versendet nun auch Newsletter. Die Corona-Pandemie verursacht einen Mehraufwand im Community Management und in der Aufklärung über die Website.

März

- Octapharma Plasma übernimmt die TMD Blut- und Plasmaspendezentren,
- Neue Website inkl. SEO wird von uns erstellt,
- Übernahme und Zusammenführung der Social-Media-Kanäle durch uns,
- Wir schalten Google Ads.

Frühjahr 2021

Wir schaffen eine Telefonieschnittstelle für die Marketing-Datenbank. Wir konzeptionieren ein Glossar für Octapharma Plasma und TMD Blut- und Plasmaspende, das die wichtigsten Begriffe rund um Blut- und Plasmaspende erklären soll, und erstellen die Texte dafür.

Mitte 2021

Die von SMART LEMON entwickelte spenduru App wird gelauncht und erhält innerhalb des ersten Tages 1.200 Downloads, bis Ende September hatte die App mehr als 7.500 Nutzer:innen.

Ladezeit-Optimierung beider Webseiten mit Blick auf den neuen Rankingfaktor (Core Web Vitals) SEO im HR-Bereich: Wie können wir Stellenprofile und uns als Arbeitgeber besser kommunizieren? Vorbereitung dieser Stellenprofile für Octapharma Plasma und TMD Blut- und Plasmaspende.

Oktober

- Octapharma Plasma eröffnet ein neues Spendezentrum in Herne,
- Dieses wird ab dem Jahreswechsel mit einer SEA Display Kampagne begleitet,
- Zudem wird es in die Facebook Ads inkludiert,
- Wir erstellen eine neue Standortseite.

Facebook stirbt aus?
NICHT BEI OCTAPHARMA!
Starke Reichweite und hohe Interaktionsrate belegen dies.

Im Jahr 2021

140%

Mehr Terminvereinbarungen im Vergleich zum Vorjahr über Facebook

12.200

Follower:innen auf dem Facebook-Kanal

2,11 %*

Engagement-rate**

1 Mio.

Reichweite von organischen Postings bei Instagram und Facebook

Stand 2021

* Die durchschnittliche Engagementrate lag bei Unternehmen unter 1% im Jahr 2020

** <https://onlinemarketing.de/social-media-marketing/benchmark-report-social-media-performance-im-vergleich-branchen>