

# Häufige Fragen zu Kampagnen im AdManager

---

Die FAQ-Liste orientiert sich an den Standards für Kampagnen im AdManager. Sie dient zur Unterstützung des Marketings und soll den Aufwand zur Bearbeitung von Support-Anfragen reduzieren.

## Inhalt

<b>1. Einsatz des AdManagers.....</b>	<b>3</b>
Was bringt mir die Werbung mit dem TÜV NORD AdManager? .....	3
Wie werde ich im Internet sichtbar?.....	3
Ich bin auch ohne AdWords in der Google-Suche zu finden. Warum soll ich es trotzdem nutzen?.....	3
Wird die Nutzung des TÜV NORD AdManagers meine Website verbessern? .....	3
<b>2. Management der Werbekampagnen .....</b>	<b>3</b>
Wodurch unterscheiden sich die Kampagnen? .....	3
Wie werden die Schlüsselwörter (Keywords) festgelegt? .....	4
Kann ich Schlüsselwörter (Keywords ) selber verwalten? Selbst Keywords hinzufügen? .....	4
Wie werden Anzeigen festgelegt? .....	4
Wohin führen die Anzeigen wenn man darauf klickt?.....	4
Wo werden meine Anzeigen geschaltet (räumlich)?.....	4
Kann ich das Gebiet in dem meine Anzeigen geschaltet werden ändern?.....	4
Wo werden meine Anzeigen geschaltet (auf welchen Seiten)? .....	4
Kann ich die Seiten, auf denen meine Anzeigen geschaltet werden, ändern?.....	5
Kann ich Seiten festlegen, auf denen meine Anzeige nicht geschaltet wird? .....	5
Wann werden meine Anzeigen geschaltet (zeitlich)?.....	5
Zu meinem Autohaus gehören mehrere Standorte. Wie kann ich diese bewerben? .....	5
Zu meinem Autohaus gehören mehrere Marken. Wie kann ich diese bewerben?.....	5
<b>3. Vertragsbedingungen und Kosten.....</b>	<b>5</b>
Wann erhalte ich die Rechnung für meine Werbung? .....	5

Was bezahle ich für einen Klick? .....	5
Kann ich die Kosten für einen Klick begrenzen? .....	5
Wie wird mein Budget über den Monat verteilt? .....	6
Was passiert wenn mein Budget verbraucht ist? .....	6
Kann ich mein Budget ändern? .....	6
Kann ich meine beworbenen Produkte ändern? .....	6
Kann ich bei meinem Paket ein weiteres Produkt hinzufügen? .....	6
<b>4. Erfolgskontrolle und Qualitätssicherung .....</b>	<b>6</b>
Woher weiß ich, ob meine Werbung mit dem TÜV NORD AdManager erfolgreich ist? .....	6
Was passiert, wenn niemand auf meine Anzeigen klickt? .....	6
Was passiert bei der Optimierung meiner Kampagnen? .....	7
Wenn ich für jede Filiale ein eigenes Konto einrichte, mache ich mir doch selbst Konkurrenz? .	7
Mein Konkurrent nutzt auch den TÜV NORD AdManager. Wie wirkt sich das auf meine Werbung aus? .....	7
Ich merke keine Effekte durch die Anzeigen, obwohl diese oft geklickt werden. Warum? .....	7

## 1. Einsatz des AdManagers

### Was bringt mir die Werbung mit dem TÜV NORD AdManager?

Sie werden im Internet sichtbar. Dabei legen wir besonderen Wert auf die regionale Ausrichtung, so dass Sie von potenziellen Kunden direkt in Ihrer Nähe gefunden werden. Mit dem AdManager ist google AdWords so einfach wie nie: Sie legen Ihr Budget und die zu bewerbenden Produkte fest, den Rest übernimmt unser zertifiziertes AdWords-Expertenteam für Sie.

### Wie werde ich im Internet sichtbar?

Wir erstellen google AdWords-Anzeigen für Sie, die speziell auf Ihre Firma und Ihre Werbeziele ausgerichtet sind. Unser zertifiziertes AdWords-Expertenteam entwickelt persönliche Schlüsselwörter-Listen mit etwa hundert Einzeleinträgen. Suchen Kunden nach diesen Wörtern oder ähnlichen Themen können Ihre Anzeigen erscheinen.

### Ich bin auch ohne AdWords in der Google-Suche zu finden. Warum soll ich es trotzdem nutzen?

Die google-Suchergebnisse sind unabhängig von den AdWords Anzeigen. Die Anzeigen bieten den Vorteil, dass festgelegt ist, bei welchen Suchbegriffen und in welchem Umkreis um ihren Standort Ihr Unternehmen erscheinen kann. Außerdem ist genau festgelegt, an welche Stelle ihrer Homepage der Kunde beim Klicken gelangt. So präsentieren Sie direkt ihre Angebote und der Kunde findet genau was er sucht.

### Wird die Nutzung des TÜV NORD AdManagers meine Website verbessern?

Unsere Kurzanalyse ihrer Homepage dient dazu ihr Unternehmen kennen zu lernen und geeignete Zielseiten für die Anzeigen zu ermitteln. Die Nutzung von AdWords sollte die Zugriffszahlen auf ihre Seite erhöhen.

Sind Sie auf der Suche nach weiteren Inhalten für ihre Homepage, empfehlen wir die Website-Bausteine des ServiceLister und des Online TerminService. Diese finden Sie ebenfalls in der TÜV NORD Toolbox.

## 2. Management der Werbekampagnen

### Wodurch unterscheiden sich die Kampagnen?

Wir bieten Ihnen 3 unterschiedliche Kampagnen an:

1. Im Suchwerbenetzwerk schalten wir Ihre Anzeigen abhängig von konkreten Suchanfragen. Die Anzeigen erscheinen auf google.de und auf Partnerseiten mit google-Suche z.B. gmx.net oder aol.de.
2. Im Display-Netzwerk schalten wir Ihre Anzeigen bezogen auf das Thema einer Website. Die Anzeigen erscheinen auf Werbeflächen von google-Partnerseiten z.B. autobild.de oder motor-talk.de. Display-Kampagnen zeichnen sich durch eine hohe Anzeigensichtbarkeit bei geringen Kosten aus.
3. Die Mobil-Kampagnen funktionieren wie die Such-Kampagnen, sind aber speziell auf internetfähige Mobiltelefone ausgelegt. Ein Klick auf die Anzeige führt zum Anrufen einer hinterlegten Telefonnummer. Der direkte Kontakt mit dem Kunden macht diese Klicks sehr wertvoll.

### **Wie werden die Schlüsselwörter (Keywords) festgelegt?**

Unser AdWords-Expertenteam hat für die auswählbaren Serviceleistungen eine breite Palette von mehreren hundert Suchbegriffen zusammengestellt. Aus diesen wählen wir etwa 20 für jedes ihrer Produkte aus. Im Bereich der Unternehmenswerbung erstellen wir eine individuelle Liste von ebenfalls etwa 20 Schlüsselwörtern, die ihre Firma und Markenausrichtung berücksichtigen.

### **Kann ich Schlüsselwörter (Keywords ) selber verwalten? Selbst Keywords hinzufügen?**

Die Schlüsselwörter haben großen Einfluss auf den Erfolg der Kampagne, auf die richtige Mischung kommt es an. Deshalb werden die Schlüsselwörter ausschließlich durch unser AdWords-Expertenteam verwaltet, überwacht und bei Bedarf optimiert.

### **Wie werden Anzeigen festgelegt?**

Unser AdWords-Expertenteam hat für die auswählbaren Serviceleistungen eine Palette von passenden Anzeigentexten zusammengestellt. Aus diesen wählen wir drei für jedes ihrer Produkte aus. Im Bereich der Unternehmenswerbung erstellen wir ebenfalls drei individuelle Anzeigen. Diese können ihren Firmennamen, ihre Marken (max. 2) und/oder ihre langfristigen Werbebotschaften (max. 2) enthalten.

### **Wohin führen die Anzeigen wenn man darauf klickt?**

Anzeigen, die ihr Unternehmen allgemein bewerben, führen auf ihre Homepage. Anzeigen für spezielle Produkte führen auf eine zugehörige Unterseite. Enthält Ihr Webauftritt keine passenden Unterseiten, führen auch diese Anzeigen allgemein auf ihre Homepage.

### **Wo werden meine Anzeigen geschaltet (räumlich)?**

Ihre Anzeigen sind regional ausgerichtet. Das heißt: Ihre Anzeigen können erscheinen, wenn sich der oder die Suchende in einem Umkreis von 50 km um Ihren Werkstattstandort aufhält. Außerdem kann eine Veröffentlichung erfolgen, wenn bei der Sucheingabe ihre Stadt direkt mit eingegeben wird.

Ein Beispiel: Ihre Werkstatt befindet sich in Hamburg. Sucht nun jemand im Hamburger Umland, z.B. in Pinneberg, Kaltenkirchen oder Buchholz nach einer Inspektion oder einem anderen Ihrer Produkte, kann Ihre Anzeige erscheinen. Auch wenn jemand in Hannover ausdrücklich „Inspektion Hamburg“ sucht, kann dies geschehen.

### **Kann ich das Gebiet in dem meine Anzeigen geschaltet werden ändern?**

Standardmäßig legen wir für die regionale Ausrichtung einen Umkreis von 50 km Radius fest. Auf Wunsch können wir diesen Radius vergrößern oder verkleinern. Auch eine deutschlandweite Ausrichtung ist möglich.

Bei der Änderung des Gebiets ist zu bedenken, dass auf einer zu kleinen Fläche womöglich zu wenig Suchanfragen entstehen. Andererseits ist es bei einer zu großen Fläche möglich, dass Menschen auf Ihre Anzeige klicken, die nicht zu Kunden werden, da sie zu weit entfernt sind.

### **Wo werden meine Anzeigen geschaltet (auf welchen Seiten)?**

Ihre Anzeigen können durch Suchanfragen ausgelöst werden, dann erscheinen diese auf google.de oder auf Partnerseiten mit google-Suche z.B. gmx.net oder aol.de.

Haben Sie sich für das Basis- oder Volumenpaket entschieden, werden ihre Anzeigen auch auf Seiten geschaltet, die thematisch zu den hinterlegten Schlüsselwörtern passen.

### **Kann ich die Seiten, auf denen meine Anzeigen geschaltet werden, ändern?**

Standartmäßig werden automatisch die Webseiten ausgewählt, die für Ihr Unternehmen und Ihre Serviceangebote am relevantesten sind. Dies ist zu empfehlen, da durch die Vorgabe von bestimmten, festgelegten Seiten potenzielle Kunden ausgeschlossen werden könnten.

### **Kann ich Seiten festlegen, auf denen meine Anzeige nicht geschaltet wird?**

In Einzelfällen ist auf Wunsch eine Sperrung für ausgewählte Seiten möglich.

### **Wann werden meine Anzeigen geschaltet (zeitlich)?**

Die Anzeigenschaltungen erfolgt gleichmäßig über den Abrechnungszeitraum von vier Wochen. Ihre Anzeigen werden über den Tag verteilt zu verschiedenen Zeiten angezeigt.

### **Zu meinem Autohaus gehören mehrere Standorte. Wie kann ich diese bewerben?**

Idealerweise sollte für jeden Standort ein eigenes Konto angelegt werden. Zum einen ist das beworbene Gebiet von der Lage ihrer Werkstatt abhängig. Zum anderen unterscheiden sich Standorte oft in den angebotenen Leistungen und Herstellermarken. Die Einrichtung unterschiedlicher Konten ist hierbei sinnvoll, da die in den Paketen vorgegebenen Werbebudgets bei Verteilung auf zu viele Marken nicht mehr effektiv nutzbar sind. Darüber hinaus wird der Kunde so zu dem für ihn relevanten Standort und Leistungsangebot weitergeleitet.

### **Zu meinem Autohaus gehören mehrere Marken. Wie kann ich diese bewerben?**

In den Suchbegriffen und Anzeigen für die Unternehmenswerbung werden bis zu zwei Marken mit aufgenommen. Für die Suchbegriffe und Anzeigen der Serviceleistungen können wir bereits auf eine bewährte, breit gefächerte Palette zurückgreifen, die markenunabhängig von uns gepflegt wird.

Sollen mehr als zwei Marken beworben werden, ist ein zusätzliches Konto sinnvoll, da die in den Paketen vorgegebenen Werbebudgets bei Verteilung auf zu viele Marken nicht mehr effektiv nutzbar sind.

## **3. Vertragsbedingungen und Kosten**

### **Wann erhalte ich die Rechnung für meine Werbung?**

Zum Ende des Abrechnungszeitraums von vier Wochen erhalten Sie ihre Rechnung vom TÜV NORD. Darüber hinaus können Sie Ihre Buchungsbelege und Leistungsstatistiken im Kunden-Center der TÜV NORD Toolbox herunterladen.

### **Was bezahle ich für einen Klick?**

Die Kosten für einen Klick werden mit jeder Suchanfrage neu bestimmt. Die Werbepplätze werden über eine Auktion vergeben. Dabei ist die Passgenauigkeit von Suchanfrage, Anzeige und verlinkter Webseite mindestens genauso wichtig, wie der gebotene Preis.

In unseren Leistungsstatistiken werden sie regelmäßig über den durchschnittlichen Klickpreis informiert.

### **Kann ich die Kosten für einen Klick begrenzen?**

Es scheint zunächst sinnvoll die Kosten pro Klick nach oben zu begrenzen, um das Werbebudget nicht mit wenigen, aber teuren Klicks aufzubreuchen.

Diese Begrenzung ist mit den von uns gewählten Einstellungen aber nicht nötig. Die

Kampagnen sind so konfiguriert, dass die maximalen Kosten pro Klick automatisch bestimmt werden. Unser Ziel ist es, dass dabei mit dem vorgegebenen Budget eine Höchstzahl an Klicks erreicht wird.

#### **Wie wird mein Budget über den Monat verteilt?**

Die Anzeigenschaltung erfolgt gleichmäßig über den Abrechnungszeitraum von vier Wochen verteilt, damit das Budget nicht schon nach wenigen Tagen aufgebraucht ist. Auf diese Weise wird ihr Monatsbudget optimal ausgenutzt, ohne dass Sie den angegebenen Paketpreis überschreiten.

#### **Was passiert wenn mein Budget verbraucht ist?**

Wenn das Budget verbraucht ist, wird die Anzeige nicht mehr geschaltet. Damit das Budget nicht schon nach wenigen Tagen aufgebraucht ist, erfolgt die Anzeigenschaltung möglichst gleichmäßig über den Abrechnungszeitraum verteilt.

#### **Kann ich mein Budget ändern?**

Eine Budgetänderung bzw. ein Tarifwechsel ist zu Beginn eines neuen Abrechnungszeitraums (vier Wochen) möglich. Bitte beachten Sie, dass wir zur Umsetzung eine Anpassungszeit von etwa einer Woche benötigen.

Das Pausieren von Anzeigen ist jederzeit möglich. Wenden Sie sich dazu bitte an das TÜV NORD Serviceteam.

#### **Kann ich meine beworbenen Produkte ändern?**

Der Wechsel eines beworbenen Produkts ist zu Beginn eines neuen Abrechnungszeitraums (vier Wochen) möglich. Bitte beachten Sie, dass wir zur Umsetzung eine Anpassungszeit von etwa einer Woche benötigen.

Im Rahmen unserer Preispakete können wir nur eine einzelne Produktänderung pro Abrechnungszeitraum berücksichtigen. Sollten sich mehr Produkte ändern, ist ein erneutes Setup mit entsprechender Vorlaufzeit zu empfehlen.

#### **Kann ich bei meinem Paket ein weiteres Produkt hinzufügen?**

Die in den Paketen festgelegte, maximale Anzahl von Serviceleistungen kann nicht überschritten werden. Die Paketpreise wurden in Abhängigkeit der Produktanzahl so gewählt, dass eine optimale Budgetverteilung auf die Produktpalette gewährleistet ist.

## **4. Erfolgskontrolle und Qualitätssicherung**

#### **Woher weiß ich, ob meine Werbung mit dem TÜV NORD AdManager erfolgreich ist?**

Alle vier Wochen senden wir Ihnen eine Übersicht zur Leistungsbeurteilung Ihrer AdWords-Werbekampagne. Diese enthält unter anderem Details zur Ausspielung Ihrer Anzeigen, den Klickzahlen und Klickkosten sowie der allgemeinen Performance.

#### **Was passiert, wenn niemand auf meine Anzeigen klickt?**

Solange niemand die Anzeige anklickt, entstehen für Sie keine Kosten. Unser Ziel ist es die Präsenz Ihrer Werkstatt zu steigern und so mehr Kunden auf Ihre Homepage zu bringen.

Daher erfolgt eine Optimierung der Anzeigen und Schlüsselwörter, um möglichst viele Klicks für Sie zu erreichen.

### **Was passiert bei der Optimierung meiner Kampagnen?**

Die Optimierung wird alle vier Wochen bei Bedarf durchgeführt. Sie beinhaltet die statistische Auswertung der Leistung der Suchbegriffe und der Anzeigentexte. Wird festgestellt, dass Suchbegriffe wenig Anzeigen auslösen oder Anzeigen wenig Klicks bringen, werden diese ersetzt.

### **Wenn ich für jede Filiale ein eigenes Konto einrichte, mache ich mir doch selbst Konkurrenz?**

Die Standorte unterscheiden sich in den angebotenen Leistungen, den Herstellermarken oder der Lage. Bei der Einblendung von AdWords wird der für den Kunden relevanteren Anzeige Vorrang gegeben. Sie machen sich also nicht selbst Konkurrenz, sondern bieten Ihren Kunden passgenaue Leistungen für deren Suchanfrage.

### **Mein Konkurrent nutzt auch den TÜV NORD AdManager. Wie wirkt sich das auf meine Werbung aus?**

Wie im realen Leben, so stehen Sie auch im Internet im natürlichen Wettbewerb mit Ihren Konkurrenten. Da die Relevanz einer Anzeige bei AdWords mindestens so viel Einfluss hat, wie der gebotene Preis, entscheidet am Ende das passendste Angebot das Rennen um die Anzeigenplätze für sich.

Oft gibt es mehr Suchanfragen, als das Tagesbudget hergibt, daher werden die Anzeigen einer einzelnen Werkstatt nicht bei jeder Anfrage eingeblendet. So haben auch Mitbewerber eine gute Chance auf Ausspielung Ihrer Anzeigen.

### **Ich merke keine Effekte durch die Anzeigen, obwohl diese oft geklickt werden. Warum?**

Es ist schwer zu sagen, auf welchem Wege Kunden zu Ihnen finden. Selten wird Ihnen jemand direkt sagen, dass er auf eine AdWords Anzeige geklickt hat.

Kunden, die sich online bei Ihnen informieren oder Termine buchen, werden Ihre Service-Hotline seltener nutzen. Kunden, die persönlich bei Ihnen vorbei schauen, haben sich vielleicht vorab im Internet kundig gemacht.

Allerdings gibt es Möglichkeiten zu untersuchen, ob nach einem Klick auf Ihre Anzeige eine gewünschte Aktion z.B. eine Online-Buchung, ausgeführt wurde. Fragen Sie unser TÜV NORD Service-Team für weitere Informationen.