

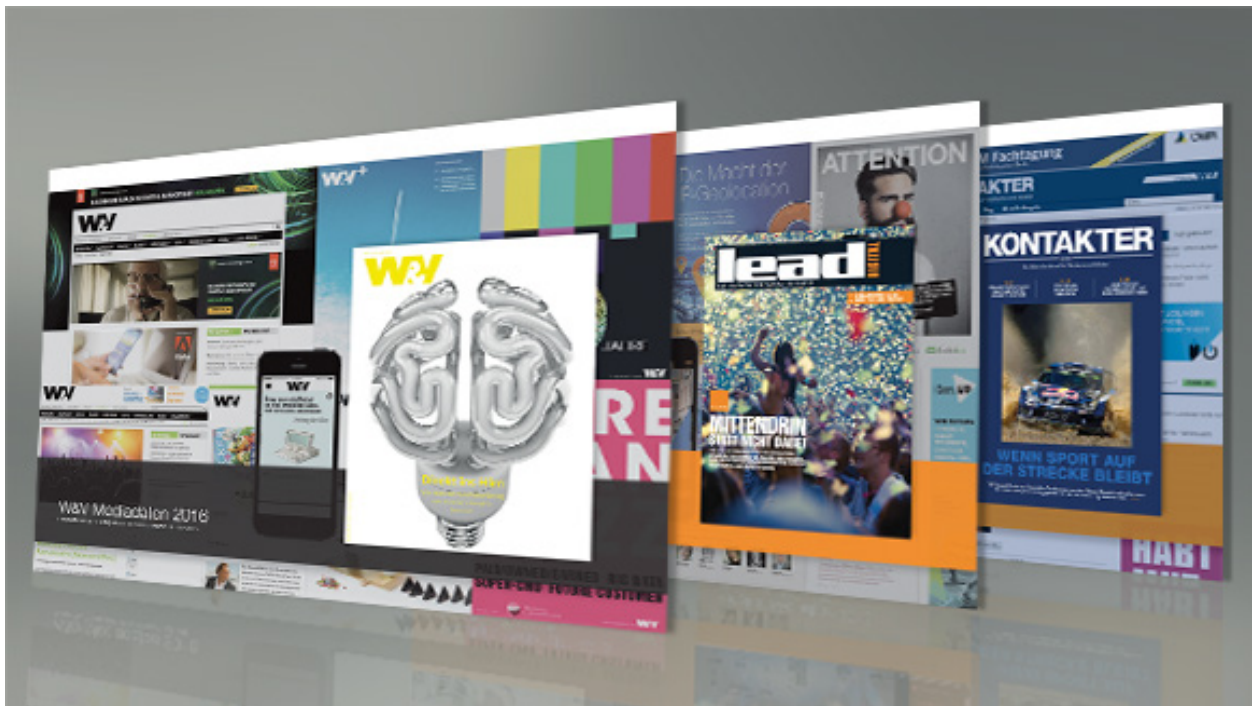
Abteilungsübergreifende 360° Kundensicht, Effizienzsteigerung und Kosteneinsparungen durch Automatisierung. Relevanzsteigerung in der Kommunikation, End-To-End Reporting für Marketing und Vertrieb



Branche:
Medien & Verlage

Kerngeschäft:
führendes Medienhaus für Marketing, Medien und Kommunikation

Standort:
München



Verschiedene Abteilungen, unterschiedliche Systeme - Insellösungen überall

Die Stammdaten des Unternehmens waren nicht nur über verschiedene Abteilungen, sondern auch in unterschiedlichen Systemen verteilt. Jede Abteilung kümmerte sich separat um Ihre E-Mail Aussendungen und pflegte auch ihre eigenen Kundendaten – und damit auch die Blacklists. Eine einheitliche Sicht auf die Kunden war damit nicht möglich.

Produktivität der Sales- und Marketing-Aktivitäten steigern

Die Datenbasis der unterschiedlichen Abteilungen musste konsolidiert und eine einheitliche Kundensicht geschaffen werden mit dem Ziel, die Produktivität der abteilungsübergreifenden Sales- und Marketing Aktivitäten zu steigern und die Zusammenarbeit zu erleichtern.

Salesforce.com als verbindende Plattform

Salesforce.com wurde als Überbau zu den vorhandenen Datentools eingeführt. Aufgrund der Komplexität der vorhandenen Systeme wurden diese vorerst beibehalten, aber mit salesforce.com integriert. So wurde eine einheitliche, abteilungsübergreifende Sicht auf relevante Firmen- und Kontaktstammdaten sowie Leads möglich. Die vorhandenen Daten wurden konsolidiert - Duplikate aufgedeckt und Selektionsmerkmale für Marketing angepasst. Im übergeordneten salesforce.com CRM konnten nun Basis-Reportings und -Dashboards über die gesamte Kundenstruktur erstellt werden.

Folgend wurden in salesforce.com Mechanismen für E-Mail Blacklists und erlaubte Verwendungszwecke der Datensätze übernommen. Eine Schnittstelle zu dem zu diesem Zeitpunkt verwendeten E-Mail Tool wurde entwickelt und so ein automatischer Mailadressen-Import in das Tool ermöglicht. So wurden die teilweise noch genutzten Excel Prozesse abgelöst.

Alle Massenmailings wurden nun von allen Abteilungen zentral über das Mailingtool versandt und so eine Rückführung relevanter Ergebnisstatistiken in salesforce.com gewährleistet.

Die Prozesse für Events, Kampagnen und Abos im System wurden automatisiert.

In einem zweiten Schritt wurde das ursprüngliche Mailing-System durch ExactTarget als innovatives Marketing Tool ersetzt, und so eine Erweiterung des Nutzungsumfangs von Massenmailings auf Gesamtmarketing ermöglicht. Über die Schnittstelle zu salesforce.com kann eine einheitliche Kampagnenplanung- und steuerung sowie Auswertung stattfinden.

Autarke Arbeitsweise, aber 360° Kundensicht

Durch die durch factory42 implementierte Lösung in Form von salesforce.com als übergeordnetes CRM und ExactTarget als Marketing -Tool kann die autarke Arbeitsweise der verschiedenen Abteilungen erhalten bleiben. Trotzdem ermöglicht das neue Set-Up nun eine 360 Grad Kundensicht für alle Abteilungen. Durch die Automatisierung und Relevanz-Steigerung in der Kommunikation konnte eine höhere Effizienz sowie Kosteneinsparungen erreicht werden. Schlussendlich ist nun ein End-To-End Reporting (Closed Loop) für Marketing und Vertrieb möglich geworden, über das die Marketing- und Sales Kampagnen und Aktivitäten weiter optimiert werden können.

Über die factory42

factory 42 – CRM und Digitales Marketing

factory42 ist ein international tätiger Spezialist für CRM (Customer Relationship Management) und Digitales Marketing mit Büros in München, Berlin und Düsseldorf.

factory42 hilft Unternehmen durch Beratung, Einführung und Betrieb von Cloud Technologien basierend auf Salesforce alle kundenorientierten Prozesse in Marketing, Vertrieb und Service zu optimieren und ihre Geschäftsziele schneller zu erreichen.

Als Salesforce Partner entwickeln wir Cloud Lösungen auf Basis der Plattform und realisieren internationale Projekte für den Mittelstand und viele bekannte Marken. Dazu haben wir eine pragmatische Methodik und einen prozessorientierten Beratungsansatz entwickelt, der die Geschäftsziele unserer Kunden im Fokus hat.

Wir unterstützen Sie bei der digitalen Transformation Ihres Unternehmens.



Sie möchten mehr zum Thema erfahren? Kontaktieren Sie einen unserer Experten



Michaela Hamori-Satzinger
Geschäftsführerin



Michael Frohn
Geschäftsführer



Benedikt Kastl
Business Development Manager

