

Act! macht Kunden und Mitarbeiter glücklicher - Ein Win-Win bei der Verlagsgruppe „DIE ZEIT“.

act!

Wie die Anzeigenabteilung der Wochenzeitung DIE ZEIT die Kundenzufriedenheit steigert und die Mitarbeiterproduktivität verbessert.

DIE ZEIT

Die Anzeigenabteilung der renommierten Wochenzeitung **DIE ZEIT** managte die Kundenbetreuung und Vertriebssteuerung lange Zeit mit Standardtools wie Access-Datenbanken und Excel-Tabellen.

Mit über 70.000 Kontakten und zum Teil sehr engen Kundenbeziehungen war dies tagtäglich eine große Herausforderung für die Mitarbeiter. „Eine enge Kundenbeziehung ist gerade im hart umkämpften Anzeigengeschäft von Vorteil. Um mehr Transparenz über unsere Kundendaten zu schaffen, ein ausführliches Reporting zu unseren Kundenbeziehungen zu erhalten und den Vertrieb besser zu steuern, war es notwendig, dass wir eine professionelle Kunden- und Kontaktmanagementsoftware anstelle einfacher Office-Anwendungen nutzen.“, so Nora Hoppe, Data Managerin in der Anzeigenabteilung, zu den Herausforderungen vor der Einführung der Act! Kundenmanagement-Software. Die Wochenzeitung DIE ZEIT ist das bekannteste Medienprodukt aus der Hamburger „DIE ZEIT Verlagsgruppe“ mit Standorten in Hamburg und Berlin.

Sie verfügt über ein großes Portfolio an Print- und Online-Medien und veranstaltet regelmäßig Events.

Verkaufschancen optimal nutzen

Von den rund 500 Beschäftigten in Verlag und Redaktion arbeiten ca. 80 Mitarbeiter im Anzeigenvertrieb. „Als Anzeigenmanager muss man stets den Überblick über die Interessen und Wünsche seiner Kunden behalten. Mit einer einfachen Access-Tabelle verliert man bei 70.000 Kontakten schnell die Übersicht. Um einem Kunden einen attraktiven Anzeigenplatz neben einem Themenspecial anbieten zu können, ist es notwendig, schnell und einfach den geeigneten Kontakt zum jeweiligen Thema zu finden.

Mit einfachen Standardtools hatten wir keine wirkliche Möglichkeit, diese Herausforderung optimal zu bewältigen, zugleich effizient zu arbeiten und den Vertrieb chancenorientiert zu steuern. So kam es oft zu nicht optimalen Arbeitsstrukturen und Verkaufschancen konnten aus dem Daten-Dschungel nicht bestmöglich identifiziert werden“, so Nora Hoppe zu den Herausforderungen in ihrer Abteilung.

Effizienterer Vertrieb

„Mit der Einführung von Act! änderte sich einiges. So konnte das ganze Vertriebsteam auf eine netzwerkfähige Kundendatenbank mit angebundenerm Kalender zurückgreifen und alle Kontakte, Termine und Gespräche erfassen. Eingehende Telefonate, Faxe und E-Mails waren sofort für alle Mitarbeiter in der Kundendatenbank verfügbar und nutzbar. Durch die intelligenten Aufgaben und das Erstellen von Workflows wurde die Arbeitsorganisation innerhalb des Teams verbessert. Über intelligente Anruflisten konnten sich die Mitarbeiter verkaufschancenorientiert auf die Kunden mit dem besten Vertriebspotential ausrichten. Dank der zusätzlichen Funktionserweiterungen durch einen Act! Certified Consultant (ACC) konnten zudem Daten einfach und schneller extrahiert werden. Vertriebsmitarbeiter konnten in Historieneinträgen einfacher suchen und hatten direkt Zugriff auf die relevanten Kundenzahlen aus dem SAP-System“, führt Nora Hoppe die Veränderungen durch Act! und den Funktionserweiterungen des Act! Certified Consultants, aus.

Individualität von Act! sticht Konkurrenz aus

Auf dem Markt gibt es viele Kunden- und Kontaktmanagement-Lösungen. Im Vorfeld der Entscheidung für Act! hatte man sich zahlreiche CRM-Lösungen angesehen, aber in der Anzeigenabteilung der Wochenzeitung DIE ZEIT gab es gute Gründe, warum man bei Act! „glücklich hängenblieb“. Die Anzeigenabteilung war sehr angetan von der Tatsache, dass Act! auf lokalen Servern und nicht in einer Cloud in den USA bereitgestellt werden konnte und somit der gewünschte Datenschutz gewährleistet werden kann. Gerade in Bezug auf die Anwenderfreundlichkeit begeisterte das

Team der hohe Grad an individueller Anpassbarkeit. So konnten für unterschiedliche Teams verschiedene Oberflächen eingerichtet und alle stark an die jeweiligen Arbeitsplatzbedürfnisse angepasst werden. Zuletzt überzeugte auch ein starkes Preis-Leistungsverhältnis, das sich noch einmal in der Implementierungsphase durch den guten ACC bestätigte. „Durch die Erweiterungen des ACCs konnten zusätzliche Projekte verwirklicht werden“, so Frau Nora Hoppe. „Die Realisierung solcher Projekte wäre ohne die Zusatzfunktionalitäten des ACCs in dieser Weise nicht möglich gewesen. Mittels der Planung von Kundenkontakten, Wiedervorlagelisten und Warnhinweisen konnte die Kundenpflege nochmals intensiviert werden.“, so Hoppe zum Produktivitätsschub.

„Die Qualität unserer Marketingarbeit hat sich stark verbessert. Kunden werden weniger durch 08/15-Angebote belästigt, sondern erhalten qualitative, auf sie zugeschnittene Werbeangebote. Maßgeschneiderte Reportings helfen uns, intern den Erfolg unserer Arbeit zu messen und zu optimieren. Act! ist für Kunden und Mitarbeiter ein Win-Win!“

Nora Hoppe

Data Managerin Anzeigenabteilung, DIE ZEIT



Reibungslose Integration durch Act! Certified Consultant

Act! wurde in der Anzeigenabteilung in Zusammenarbeit mit einem Act! Certified Consultant (ACC) eingeführt. „Gerade die Zusammenarbeit mit einem lokalen ACC vor Ort war letztlich auch ein wichtiger Entscheidungsfaktor für die Zusammenarbeit mit Act!. Der ACC unterstützte uns durch die Datenübernahme aus den bisherigen Datenbanken, Implementierung der Software, Schulung, Support, Customizing von Oberflächen und die Anbindung von Tools und der Schnittstelle zu unserem SAP ERP-System. Heute sind wir sehr glücklich darüber, dass der ACC uns kontinuierlich als Help-Desk bei Rückfragen und neuen Herausforderungen dient. In Zukunft möchten wir gemeinsam mit dem ACC eine Schnittstelle von Act! zu unserem Konkurrenzanalyse-Tool schaffen, um unser Kundenpotential noch besser abzuschätzen.“, überzeugt Nora Hoppe die Zusammenarbeit mit einem zertifizierten Business Partner von Act!.

Differenzierung im Butter & Brot-Geschäft führt zu mehr Erfolg

Act! unterstützte DIE ZEIT dabei, sich gegenüber Wettbewerbern besser im Anzeigengeschäft zu differenzieren. Durch Historienaufzeichnung sowie eine sehr individualisierte und persönliche Ansprache fühlen sich Kunden seit der Einführung von Act! mehr geschätzt und die Vertriebssteuerung ist viel feiner als zuvor. „Wir können den Erfolg noch nicht in harten Zahlen messen, aber unsere Mitarbeiter spüren am Telefon, dass sich unsere Kunden besser aufgehoben fühlen. Das motiviert die Mitarbeiter und führt für alle Seiten zu besseren Ergebnissen“, so Hoppe zum Motivationsschub durch Act!. „Nicht zuletzt sind wir bereits jetzt schon in der Situation, dass Abteilungen, die noch nicht mit Act! arbeiten, danach fragen, wann sie endlich Act! bekommen“, fährt Hoppe zur angenommenen Einführung von Act! fort.

Ergebnisse



Durch eine sehr **komfortable Kundenverwaltung** mit TAPI-Unterstützung können die Mitarbeiter von DER ZEIT jetzt mehr Kunden individueller durch eine persönliche Kundenansprache betreuen und so das **Marketing effizienter gestalten und mehr Vertriebschancen in Vertriebsumsätze umwandeln**. Die Auswertungstools des zertifizierten Act!-Business Partners haben zu einer **Prozessoptimierung im Vertrieb** gesorgt, so dass noch mehr Akquiseprojekte realisiert werden können.

Durch die Realisierung von **individuellen Reportings** und **besserer Produktivität der Mitarbeiter** konnten Kunden und Mitarbeiter das Ergebnis und die Arbeitsqualität gemeinsam verbessern. **Vertriebschancen werden seit der Einführung von Act! besser erkannt und in Umsätze umgewandelt**.

Kontaktieren Sie uns:

Deutschland: **069 643 508 433**
Großbritannien: **0845 268 0220**
USA: **866 873 2006**
Irland: **0766 801 364**
Australien: **39 111 0500**

Schweiz: **043 508 2364**
Belgien: **078 483 840**
Frankreich: **09 75 18 23 09**
Südafrika: **0105 003 672**
Neuseeland: **0800 775 617**

vertrieb@swiftpage.com

www.act.com/de