

Act! creëert win-winsituatie voor Duitse uitgever en adverteerders

act!

Dankzij Act! beschikt de populaire Duitse krant DIE ZEIT nu over het gerichte, gecoördineerde en efficiënte verkoopproces waarmee het een persoonlijkere klantenservice kan bieden, de productiviteit aanzienlijk kan verbeteren en de concurrentie voor kan blijven.

DIE ZEIT

Vrijwel elke uitgever is afhankelijk van adverteerders en voor **DIE ZEIT** is dat niet anders.

In deze sterk concurrerende markt is effectieve communicatie met klanten essentieel. Dit kan alleen als gedetailleerde informatie over hun voorkeuren en eerdere advertenties kan worden vastgelegd en toegankelijk is, zodat de juiste advertentiepakketten aan de juiste klanten kunnen worden aangeboden.

Maar voor het tachtigkoppige salesteam van de krant werd het steeds moeilijker om de relatie met meer dan 70.000 contacten bij te houden en sales leads op te volgen.

“We wisten dat we een betrouwbaar CRM-systeem nodig hadden om al onze historische en huidige klantgegevens in op te slaan, zodat onze medewerkers in één oogopslag kunnen zien wat er in het verleden is gedaan”,

vertelt Nora Hoppe, datamanager van de advertentieafdeling.

“Maar we konden gewoon geen zinvolle en effectieve gesprekken met onze klanten voeren op basis van bestaande standaardtools als Microsoft Access® en Excel®.”

Dit betekende dat het advertentieteam, ondanks de enorme hoeveelheid beschikbare klantgegevens, nooit gebruik kon maken van alle mogelijkheden, zijn doelen niet haalde en grote deals misliep.

Maar nadat de uitgever de tijd had genomen om verschillende CRM-oplossingen te evalueren, is de keuze om verschillende redenen gevallen op Act!, maar vooral vanwege de beveiliging van de gegevens. Act! kan namelijk op lokale servers draaien in plaats van in de cloud en dit gaf DIE ZEIT het vertrouwen en de zekerheid dat alle gegevens veilig werden opgeslagen.

Act! scoorde ook goed op ‘gebruikersvriendelijkheid en flexibiliteit’, want het biedt een groot aantal mogelijkheden om het systeem aan te passen, waaronder verschillende gebruikersinterfaces die exact kunnen worden aangepast aan de eisen van het team.

Ten slotte bleek Act! heel betaalbaar vergeleken met andere CRM-systemen, omdat het meer functies biedt dan de meeste tools. Dit, in combinatie met de ondersteuning van een deskundige Act! Certified Consultant (ACC), gaf het bedrijf het vertrouwen dat ze in elke fase in goede handen waren.

Het hele proces verliep naadloos, van het installeren van de software en het aanpassen van de gebruikersinterfaces (inclusief de essentiële interface met het SAP® ERP-systeem) tot de migratie van gegevens uit bestaande databases, opleiding van de medewerkers en ondersteuning.

Vooruitkijkend vindt Nora het erg prettig om te weten dat de ACC altijd bereikbaar is voor ondersteuning en in feite hun helpdesk is die alle vragen van gebruikers kan beantwoorden en kan helpen de functionaliteit verder te finetunen.

“De ACC heeft ons echt geholpen om het nieuwe systeem optimaal te gebruiken. Hij heeft zelfs speciaal voor ons nieuwe functies ontwikkeld, zoals de mogelijkheid om contactmomenten met klanten te plannen en herinneringen te genereren voor follow-up. Dit betekent dat we betere klantenservice kunnen bieden”, zeg Nora Hoppe, die ik ook heel blij is met de enorme toename van de productiviteit dankzij Act!.

“Onze marketing is aanzienlijk verbeterd: in plaats van klanten met willekeurige aanbiedingen te bestoken, sturen we nu advertentiemogelijkheden die precies bij hun passen. Aangepaste rapportages helpen ons om de resultaten van onze marketing te meten en op basis daarvan kunnen we eventuele aanpassingen doorvoeren. Act! is een win-winoplossing voor zowel onze klanten als onze medewerkers!”

Nora Hoppe

Datamanager, advertentieafdeling



De intelligente workflows en bellijsten van Act! helpen de medewerkers om veel efficiënter te werken en klanten te benaderen met het beste verkooppotentieel, zodat ze betere resultaten behalen.

Zoals te verwachten biedt Act! elke medewerker direct toegang tot de meest actuele klantinformatie, waaronder gegevens over binnenkomende telefoontjes en e-mails. En, heel belangrijk, de medewerkers kunnen historische gegevens bekijken en ze hebben toegang tot klantstatistieken uit het SAP®-systeem.

Dankzij deze mogelijkheden weten de medewerkers precies wat ze moeten weten als ze met klanten praten, waardoor ze een betere relatie kunnen opbouwen. En dat motiveert de medewerkers weer.

Nora is heel blij met de geweldige feedback die ze over Act! heeft gekregen en ze wil het systeem nu in het hele bedrijf gaan gebruiken. "Afdelingen die nog niet met Act! werken, vragen me al wanneer zij het eindelijk krijgen!", zegt Nora. "We hopen dat we voor het volgende project met dezelfde ACC kunnen werken. We willen een Act!-interface opzetten voor ons concurrentieanalyse tool, zodat we het klantpotentieel nog nauwkeuriger kunnen analyseren."

Resultaten



- Met Act! kunnen marketingactiviteiten gericht worden uitgevoerd en dit heeft geleid tot hogere conversiecijfers.
- Dankzij eenvoudigere toegang tot klanthistories is het verkoopteam beter geïnformeerd en kan het persoonlijker communiceren met individuele klanten. Dit leidt weer tot een betere ervaring voor alle betrokkenen.
- De marketingactiviteiten kunnen met behulp van de door de ACC ontwikkelde analysetools voortdurend worden aangepast en geoptimaliseerd, zodat er steeds betere resultaten worden behaald.
- Dankzij de mogelijkheid om individuele verkooprapporten te genereren is de productiviteit van het verkoopteam aanzienlijk toegenomen.

Contact

Verenigd Koninkrijk: **0845 268 0220**
Ierland: **0766 801 364**
Australië: **39 111 0500**
Zwitserland: **043 508 2364**
Duitsland: **069 643 508 433**

Verenigde Staten: **866 873 2006**
Zuid-Afrika: **0105 003 672**
Frankrijk: **09 75 18 23 09**
België: **078 483 840**
Nieuw-Zeeland: **0800 775 617**

orders@swiftpage.com

www.act.com

act!