



→ **cronos**
Unternehmensberatung GmbH

Versorgerspezifisches
Marketing LIVE!

crm[GO] -
SAP CRM **einfach** und
effizient einführen



Ihr Ansprechpartner



Bastian Melzer, Leitender Seniorberater

Bastian Melzer ist als leitender Seniorberater für den Auf- und Ausbau der Einführungstemplates crm[GO] bei der cronos Unternehmensberatung GmbH verantwortlich.



Inhalt



1
Kurzvorstellung
Unternehmen und
Ansprechpartner



2
Kampagnenmanage-
ment mit crm[GO].
Marketing- und
Kampagnenplanung at
its best



3
Unser Template Live!
Erleben Sie die
effiziente und
gezielte Kampagnen-
durchführung von
crm[GO] live



4
Offene Fragen und
Diskussion,
weiteres Vorgehen



cronos Unternehmensgruppe - Unternehmensvorstellung



- Größtes unabhängiges Beratungshaus für die Versorgungswirtschaft
- Über 300 festangestellte branchenspezialisierte Berater
- Einer der vier offiziellen Partner der SAP für die Beratung der Versorgungsindustrie in Europa
- Seit über 20 Jahren erfolgreich am Markt

cronos Unternehmensgruppe - Unternehmensvorstellung

→ Die cronos Unternehmensberatung GmbH

Gründung: 1991
 Hauptsitz: Münster (Westfalen)
 Niederlassungen: 9
 Länder: 4

Kennzahlen 2012

Beratungsumsatz: 40,4 Mio. Euro
 Mitarbeiter: > 300 Mitarbeiter
 Projekte: > 1.500
 Kundenanzahl: > 200



Inhalt

1



Kurzvorstellung
Unternehmen und
Ansprechpartner

2



Kampagnenmanage-
ment mit crm[GO].
Marketing- und
Kampagnenplanung at
its best

3



Unser Template Live!
Erleben Sie die
effiziente und
gezielte Kampagnen-
durchführung von
crm[GO] live

4



Offene Fragen und
Diskussion,
weiteres Vorgehen



crm[GO]marketing – Unser Template, ihr Vorteil!

- **Die Kosten** - Einführung von Marketingfunktionalitäten zum Festpreis
- **Die Zeit** - Mehr Zeit für Ihr Tagesgeschäft durch geringe Mitwirkungsleistung im Projekt und einen kurzfristigen Einsatz der Marketingfunktionalitäten
- **Branchenspezifisch** – Branchenspezifische Marketingfunktionalitäten
- **Basis SAP CRM** – Optimale Verflechtung mit dem bereits bestehenden SAP CRM und den darin zur Verfügung stehenden Daten
- **Integration** – Die standardisierte SAP IS-U Integration ermöglicht die Nutzung verschiedenster IS-U-spezifischer Daten
- **Erfahrung und Kompetenz** – Erfahrung überzeugt, Einführung durch einen Branchenkenner

The logo for crm[GO]marketing is displayed within a thin black rectangular border. The word 'crm' is in a bold, black, sans-serif font. The '[GO]' is in a blue, sans-serif font, with the 'O' being significantly larger than the 'G'. Below this, the word 'marketing' is written in a smaller, black, sans-serif font.

crm[GO]
marketing

crm[GO]marketing – Ziele des Kampagnenmanagements

Ziel des Kampagnenmanagements im crm[GO]marketing ist eine professionelle Steuerung und Planung der Marketingaktivitäten und –kampagnen im closed-loop-Verfahren!

Durchführung von Marketingplanung

- Marketingplanung inkl. Budgetkontrolle
- Zeitliche Synchronisierung und Steuerung von Marketingaktivitäten

Kampagnendurchführung

- Einfache, flexible und effektive Segmentierung
- Branchenspezifische Zielgruppenselektion
- Nutzung von verschiedenen Ausgabekanälen wie E-Mails, Dokumenten oder CSV-Datenexport
- Integration von Vertriebsprozessen
- Dokumentation aller Kampagnentätigkeiten am Geschäftspartner

Auswertung und Rückmeldungen

- Nachvollziehbares und einfach anzuwendendes Responsemanagement
- Analyse und Auswertung von Kampagnenergebnissen (Responsequote, etc.)

Marketingreplanning und Folgeprozesse

- Replanning von Marketingkampagnen und Zielgruppenbildung anhand der gewonnenen Analyseergebnisse
- Kampagnenautomatisierung unter Einbeziehung der Ergebnisse vorhergehender Kampagnen
- Anstoßen von Folgeprozessen (Phone-Out, etc.)



crm[GO]marketing – Kampagnenarten

Bereits im Auslieferungszustand stellen wir Ihnen eine Reihe von Kampagnenarten für ihr Tagesgeschäft im Marketing zur Verfügung.

Kampagnenarten

- **Kundenbefragungen** mittels Aufgaben und Fragebögen
- **Kündigerpräventionsprogramme** auf Basis von Beschwerde- und Kontaktquoten
- **Kündigerrückgewinnungsprogramme** auf Grundlage bestehender Kündigungsdaten
- **Neukundengewinnungsprogramme** für Interessenten
- **Postwurfsendungen** in bestimmten Postleitzahlengebieten
- **Event-Einladungen** und –verwaltung
- **Mailings** für Newsletter oder Produktinformationen
- **Angebots- und Preisänderungskampagnen**
- **Multiwave-Kampagnen**



Inhalt

1



Kurzvorstellung
Unternehmen und
Ansprechpartner

2



Kampagnenmanage-
ment mit crm[GO].
Marketing- und
Kampagnenplanung at
its best

3



Unser Template Live!
Erleben Sie die
effiziente und
gezielte Kampagnen-
durchführung von
crm[GO] live

4



Offene Fragen und
Diskussion,
weiteres Vorgehen

crm[GO]marketing – Segmentierung

Mithilfe der Segmentierung konzentrieren Sie ihr Marketing darauf, wo es Sinn macht. Über eine dynamische Zielgruppenbildung finden Sie immer die richtigen Interessenten, Geschäftspartner oder Lieferstellen!

Segmentierung

- Flexible Zusammenstellung von logischen Datenherkunftsgruppen
- Zugriff auf alle wichtigen, auch versorgerspezifischen Daten zur Filterung
- Segmentierung mit Hilfe des Segment Builders
- Zusammenstellung und logische Verknüpfung von Segmentprofilen
- Qualitätskontrolle von Segmentierungsergebnissen
- Hinterlegung von Segmentierungsbase
- Vollumfängliche, versorgerspezifische Datenquellen bereits im Auslieferungszustand



Segmentierungsmodell: Neu

Zurück

Sichern | Abbrechen | Neu | Zähler | Deduplizieren | Modell generieren | Mehr

Favoriten

100%

Navigator

Art	Beschreibung	Szenario
	Münster	Klassische S



ADS Tabelle: Alle ...
9.799

Attributliste

ADS: Vertrags- und versorgerspezifische

- Alter Lieferant
- Anlage
- Ansprechpartner Anrede
- Ansprechpartner GP-Nummer
- Ansprechpartner Hausnumm...
- Ansprechpartner Name 1
- Ansprechpartner Name 2
- Ansprechpartner Ort
- Ansprechpartner PLZ
- Ansprechpartner Straße

Attributsuche

Segmente

Startseite

Kalender

Marketing

Geschäftspartner

Anlegen

- Kampagne
- Segmentierungsmodell
- Mailformular
- Externe Liste

Zuletzt verwendet

- C-00000822
- Segmentierungsmodelle
- Termin - Kampagne Prei...
- 3689 Preisanpassung fü...
- Segmentierungsmodelle

Segmentierungsmodell: Neu

Sichern Abbrechen Neu Zähler Deduplizieren Modell generieren Mehr

Navigator

Favoriten

100%

Art	Beschreibung	Szenario
	Münster	Klassische S...



ADS Tabelle: Alle ...
9.799

Attributliste

ADS: Vertrags- und versorgerspezifische

- Alter Lieferant >>
- Anlage >>
- Ansprechpartner Anrede >>
- Ansprechpartner GP-Nummer >>
- Ansprechpartner Hausnumm... >>
- Ansprechpartner Name 1 >>
- Ansprechpartner Name 2 >>
- Ansprechpartner Ort >>
- Ansprechpartner PLZ >>
- Ansprechpartner Straße >>

Attributsuche

Segmente

Startseite

Kalender

Marketing

Geschäftspartner

Anlegen

- Kampagne
- Segmentierungsmodell
- Mailformular
- Externe Liste

Zuletzt verwendet

- C-00000811
- Segmentierungsmodelle
- C-00000810
- C-00000809
- C-00000808

crm[GO]marketing – Marketingkanäle

Über eine Vielzahl von Kanälen haben Sie die Möglichkeit ihre Kunden bedarfsgerecht anzusprechen. Ob Mailing, direktes Angebot, Phone-Out-Kampagne oder Einbindung eines externen Dienstleisters!

Marketingkanäle – Beispiel: Eventabwicklung

- Einfache Einladung von Kunden und Interessenten zu Events oder ganzen Eventreihen
- Einladung über verschiedene Kanäle (schriftlich, per E-Mail, Phone-Out, etc.)
- Direkter und einfacher Überblick über Rück- und Anmeldequoten
- Einfaches Hinterlegen von maximalen Teilnehmerzahlen und Berücksichtigung derer
- Automatische Auslosung von Teilnehmern bei „Überinteresse“



Kampagne: Neu

Zurück

Sichern | Abbrechen | Neu | Hierarchie einblenden | Kampagnenautomatisierung | Mehr



Kampagne: Details Bearbeiten

Allgemeine Daten

Kampagnen-Nr.:	<input type="text" value="C-00000100"/>
Bezeichnung:	<input type="text"/>
Kampagnenart:*	<input type="text"/>
Zielsetzung:*	<input type="text"/>
Taktik:*	<input type="text"/>
Priorität:	<input type="text"/>
Zuständiger Mitarbeiter:	<input type="text" value="Bastian Melzer"/>
Übergeordnetes Element:	<input type="text"/>

Budgetverwaltung

Budget Plan:	<input type="text" value="0"/>
Budget Ist:	<input type="text" value="0"/>

Termine

Planstart:*	<input type="text"/>
Kampagnenrollout:*	<input type="text"/>
Planende:*	<input type="text"/>

Status

Aktueller Status:	<input type="text" value="Angelegt"/>
Neuer Status:	<input type="text"/>

Ausgabekanal

Kommunikationsmittel:	<input type="text"/>
-----------------------	----------------------

Kampagnenelemente Neu Liste bearbeiten



Aktion	ID	Kampagnenelement	Art	Planstart	Geplantes Ende	Zuständiger Mitarbeiter
Kein Ergebnis gefunden						

Beenden Abbrechen (ohne Kontakt) Aktualisieren

Gesicherte Suchen: Start Erweitert

Identifikation

Zurück



Suche nach Geschäftspartner

GP-Nr. | VK-Nr.:

Name 1 | Nachname:

Name 2 | Vorname:

Straße | Nr.:

PLZ | Ort:

Region:

Land:

Telefon | E-Mail:

Angebot-Nr. | Vertrag-Nr.:

Suche Dummy GP Person Organisation Gruppe Mehr

Suche nach Lieferstelle

Straße | Nr.:

PLZ | Ort:

Land/Region:

Anschlussobjekt-Nr.:

Verbrauchsstelle-Nr.:

Anlage-Nr.:

Zählpunktbezeichnung:

Gerät-Nr.:

Suchen Zurücksetzen Neu Neu mit Datenimport

Ergebnisliste:

Positionieren Nächster Treffer

Objekt	Beschreibung	ID 1	ID 2
Kein Ergebnis gefunden			

Weitere Felder



Meine Termine für heute



Kein Ergebnis gefunden

Meine offenen Aufgaben



Kein Ergebnis gefunden

Favoriten



Meine Favoriten

Filter: Alle Elemente

Meine Favoriten

Kampagne: Einladung SAP-Forum 2014

Meine gesicherten Suchen



No result found

Tags



Meine Begriffswolke

Alphabetisch aufsteigend



Startseite

Kalender

Marketing

Geschäftspartner

Anlegen

Kampagne

Segmentierungsmodell

Mailformular

Externe Liste

Zuletzt verwendet

C-00000100

Mailformulare

crm[GO]marketing – Marketingkanäle

Über eine Vielzahl von Kanälen haben Sie die Möglichkeit ihre Kunden bedarfsgerecht anzusprechen. Ob Mailing, direktes Angebot, Phone-Out-Kampagne oder Einbindung eines externen Dienstleisters!

Marketingkanäle – Beispiel: Angebotskampagne

- Erstellen von Vorlageangeboten im crm[GO]marketing
- Identifizierung der geeigneten Zielgruppe z.B. auch über Wechselbelegsdaten (Rückgewinnerkampagne)
- Integration bestehender Vertriebsprozesse des SAP CRM (Angebotsmanagement)
- Rücklauf über Personal Response Code
- Automatische Verarbeitung des Angebotsrücklaufs (Automatischer Produktwechsel, Anpassung Termindaten, etc.)





Startseite

Kalender

Marketing

Geschäftspartner

Anlegen

Kampagne

Segmentierungsmodell

Mailformular

Externe Liste

Zuletzt verwendet

39280 Auslaufende Gas...

Angebot 5401640

C-00000001

C-00000005

C-00000101

Meine Termine für heute



Kein Ergebnis gefunden

Meine offenen Aufgaben



Kein Ergebnis gefunden

Favoriten



Meine Favoriten

Filter: Alle Elemente

Meine Favoriten

- Kampagne: Einladung SAP-Forum 2014
- Kampagne: Auslaufende GasFixCool-Kunden OS

Meine gesicherten Suchen



No result found

Tags



Meine Begriffswolke

Alphabetisch aufsteigend

Beenden Abbrechen (ohne Kontakt) Aktualisieren

Gesicherte Suchen: Start Erweitert

Identifikation

Zurück



Suche nach Geschäftspartner

GP-Nr. | VK-Nr.:

Name 1 | Nachname:

Name 2 | Vorname:

Straße | Nr.:

PLZ | Ort:

Region:

Land:

Telefon | E-Mail:

Angebot-Nr. | Vertrag-Nr.:

Suche Dummy GP Person Organisation Gruppe Mehr

Suche nach Lieferstelle

Straße | Nr.:

PLZ | Ort:

Land/Region:

Anschlussobjekt-Nr.:

Verbrauchsstelle-Nr.:

Anlage-Nr.:

Zählpunktbezeichnung:

Gerät-Nr.:

Suchen Zurücksetzen Neu Neu mit Datenimport

Ergebnisliste:

Positionieren Nächster Treffer

Objekt	Beschreibung	ID 1	ID 2
Kein Ergebnis gefunden			

Weitere Felder

crm[GO]marketing – Marketingkanäle

Über eine Vielzahl von Kanälen haben Sie die Möglichkeit ihre Kunden bedarfsgerecht anzusprechen. Ob Mailing, direktes Angebot, Phone-Out-Kampagne oder Einbindung eines externen Dienstleisters!

Marketingkanäle – Beispiel: Angebotsrücklauf

- **Automatischer Angebotsrücklauf inkl. Angebotsannahme und Vertragserstellung**
 - Automatische Verarbeitung von Angeboten mittels Scanprozess für alle Angebotsvarianten
 - Produktwechsel
 - Vertragsänderung
 - Neukundenangebot

- **Aktivitätengesteuertes Fehlerhandling**
 - Fehler werden in Aktivitäten protokolliert
 - Aktivitäten werden automatisch Mitarbeitergruppen zugewiesen
 - Eskalation via E-Mail



Inhalt

1



Kurzvorstellung
Unternehmen und
Ansprechpartner

2



Kampagnenmanage-
ment mit crm[GO].
Marketing- und
Kampagnenplanung at
its best

3



Unser Template Live!
Erleben Sie die
effiziente und
gezielte Kampagnen-
durchführung von
crm[GO] live

4

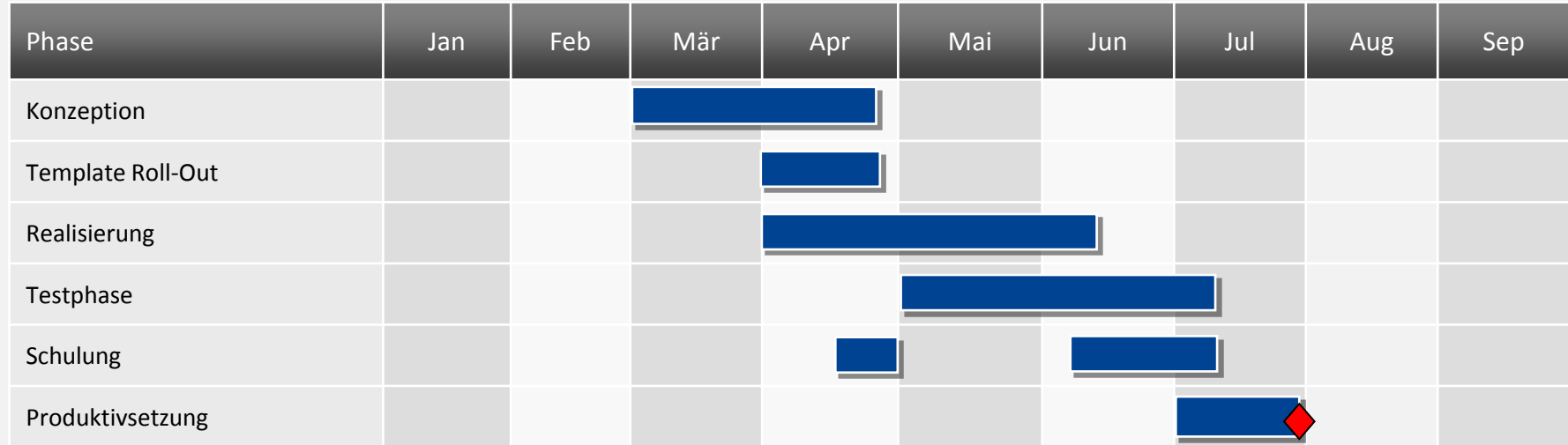


Offene Fragen und
Diskussion,
weiteres Vorgehen



crm[GO]marketing – Einföhrungsszenario

Erst eine schnelle und effiziente Einföhrung machen ein Template zu einem Template.



Haben Sie noch Fragen?

