

Cases Hertz und SBB Cargo

Bei Hertz und SBB Cargo kommt CRM in Fahrt

CRM Solutions

Customer Services

Direct Marketing Services

E-Commerce Solutions

Logistic Services

CRM wird immer wichtiger. Das zeigen aktuelle Studien eindrücklich. Der Grund ist klar: Unternehmen erkennen, dass sie ihre Kunden optimal betreuen müssen, damit sie treu bleiben oder wieder kommen. Die Basis hierzu bilden gepflegte und aktuelle Daten – für Unternehmen eine Daueraufgabe, es sei denn, sie arbeiten mit einem externen Dienstleister wie der MS Direct zusammen. Hertz und SBB Cargo haben sich für letzteres entschieden und uns mit der Pflege und dem Management ihrer Daten beauftragt.

Ein professionell aufgesetztes CRM wirkt sich sowohl beim Kunden als auch beim Anbieter positiv aus: Der Kunde fühlt sich ernst genommen und der Anbieter verfügt über eine hervorragende Grundlage für Entscheide in Produktentwicklung, Marketing, Aftersales und Management. Beides erhöht im Endeffekt den Kundenwert und damit den Erfolg des Unternehmens. Der Schlüssel liegt in einer sorgfältigen und professionellen Planung und Umsetzung. So müssen einerseits möglichst viele Prozesse standardisiert werden – auch jene des individuellen Kundenkontakts –, andererseits müssen sich die Mitarbeitenden mit Kundenkontakt zum Ziel setzen, ihre Kunden glücklich zu machen.



Mit Cloudlösungen von MS Direct den Arbeitsalltag erleichtern

Erfolg dank Outsourcing

Ganz gleich, ob es um Adressen, Social CRM, Big Data oder analytisches CRM geht: Es braucht einerseits eine klare Strategie, andererseits Know-how sowie die richtigen Systeme, um diese umzusetzen. Ressourcen, über die nur die wenigsten Unternehmen verfügen. Deshalb arbeiten auch grosse und multinationale Unternehmen mit spezialisierten Dienstleistern wie der MS Direct zusammen. Verstärkt wird dieser Trend durch das Aufkommen von Cloud-Lösungen, welche den Vorteil haben, dass sie stets aktuell sind und keine Ressourcen binden.

Kundenbetreuung mit Her(t)z

Hertz Schweiz wollte mit einem individuell für seine Bedürfnisse aufgebauten CRM-System und mit gepflegten Daten für das Produkt «Tieftax-Karte» die Basis legen, um die Privat- und Firmenkunden im Customer Lifecycle besser „abholen“ und jederzeit Daten selektieren zu können. Das neu lancierte Loyalty-Programm «Tieftax-Karte» gab dazu den Anstoss. In der Folge erhielten wir den Auftrag, unser CRM-System auf die Bedürfnisse von Hertz auszurichten, die bestehenden Daten zu bereinigen sowie die Website 30% zu betreiben, von welcher dann die Daten der Neukunden über eine Schnittstelle direkt in die Datenbank fliessen.

«Wir schätzen die Zusammenarbeit mit MS Direct sehr, da Sie sich in unsere Hertz-Welt hineinversetzen und mitdenken.»

Vanessa Iozzo, Hertz

Beispiel SBB Cargo

«Cargo» heisst das bei Insidern und Stakeholdern von SBB Cargo beliebte und inzwischen crossmedial konzipierte Logis-tikmagazin, das mit dem «SBB Cargo Blog» und einer mit Videos und Diashows angereicherten Onlineversion ergänzt wird. Cargo sei das wichtigste Kommunikationsinstrument. So stärke es Image und Marke, diene der Kundenbindung, bringe den Empfängern die Welt des Schienengüterverkehrs näher und schaffe Anknüpfungspunkte für Gespräche. Die Empfänger sind Interessierte, Kunden, Partner, Politiker und Journalisten. Verwaltet wurden die Adressen bis anhin in den zugeordneten Bereichen und in unterschiedlichen (Sub-) Systemen, was die Adresskoordination erschwerte.

Beim Relaunch des Magazins kam MS Direct ins Spiel. Wir erhielten den Auftrag, die Daten zusammenzuführen, zu bereinigen, zu vervollständigen sowie dafür zu sorgen, dass sie über das Webformular automatisiert in die Datenbank eingespeist werden. Auch für SBB Cargo arbeiten wir mit unserem auf Microsoft basierenden CRM-System. Durch die Zentralisierung der Daten kann SBB Cargo nun jederzeit Adressen selektieren, zum Beispiel, um Medienmitteilungen an Journalisten zu verschicken. Seit dem Relaunch können die Empfänger ausserdem wählen, ob sie die Print- oder die iPad-fähige Online-Version erhalten möchten. Des Weiteren kümmert sich MS Direct um die Adresslieferung für den Versand des Newsletters.

Interessant für alle Branchen und Grössen

Unsere Leistungen und Lösungen rund um CRM und Kampagnenmanagement werden von Unternehmen aller Branchen und Grössen genutzt. So startete der New Yorker Kosmetikkonzern Estée Lauder vor einigen Jahren zusammen mit MS Direct in Europa eine CRM-Offensive, die auch die Transaktionen am POS einschliesst. Durch die gewonnenen Informationen bezüglich Kaufverhalten der Kunden lassen sich Marketingmassnahmen gezielt planen (Closed Loop). Nikon realisiert mit uns unter anderem ihre Cashback-Aktionen, und für die Klinik Pallas durften wir die CRM-Datenbank neu aufbauen sowie ihre Adressen aktualisieren, welche sie nun für verschiedene Marketingmassnahmen gezielter nutzen kann.

Ergänzend führt MS Direct Zufriedenheitsumfragen bei den zuweisenden Ärzten durch. Das Sanatorium Kilchberg kann mit unserer Unterstützung unter anderem analysieren, welche Ärzte wie oft Patienten zuweisen und potenzielle Zuweisende gezielt mit Marketingmassnahmen angehen.

Dienstleistungen in CRM und Kampagnenmanagement

MS Direct bietet Ihnen attraktive und individuelle Swiss-Cloud-Lösungen rund ums Kontaktmanagement:

- Beratung und Projektmanagement
- Entwicklung individueller Systemlösungen und Webapplikationen
- Bereitstellen von Systemen gegen Lizenzgebühr (Swiss-Cloud)
- Systematische Kampagnensteuerung und -abwicklung, Auswertung und Erfolgskontrolle
- Adresspflege und Adressmanagement (Adressen prüfen, selektieren, aufbereiten etc.)
- Response- und Auftragsabwicklung, Inkasso und Fulfillment (z.B. Erfassen von Talons, Bestellungen, Retouren, Druck und Versand von Prospekten, Rechnungen, Mailings, Auszahlungen an Kunden bei Cashback-Aktionen)
- Planung und Umsetzung von individuellen Follow-up-Prozessen (z.B. telefonische Nachfassaktionen bei Leads)
- Reporting und Analysen

Fazit

Das Vernetzen von internen und externen Kompetenzen ist für viele Unternehmen ein effizienter Weg, um ihre Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen. Ein Outsourcing von kundenbezogenen Prozessen wie CRM oder Kampagnenmanagement ermöglicht es, strategisch zu handeln, ohne sich operativ zu belasten. Dabei behalten Unternehmen die Kontrolle über alle ihre Aktivitäten, indem sie den Kampagnenverlauf dank Direktanbindung jederzeit online überwachen sowie selbstständig Reportings generieren können.

Die Vorteile einer Auslagerung des CRM an MS Direct

- Professionelle Datensicherheit durch Hosting bei MS Direct (zertifiziert mit SQS-Gütesiegel «GoodPriv@cy»)
- Volle Transparenz bezüglich Ort der Datenhaltung (Swiss Cloud, MS Direct Standort Meilen)
- Standortunabhängige Nutzung durch Online-Zugriffe
- Ein Arbeitsplatz mit PC und Internetanschluss genügt – keine zusätzliche Hardware nötig
- Kein Platzbedarf für Server und Verkabelung
- Keine Investitionskosten, variabilisierte Kosten auf Monatsbasis
- Keine Belastung der IT-Ressourcen (neueste Versionen und Updates, Wartung und Release-Pflege sind inklusive)
- Kurze Einführungszeiten
- Einfache Skalierbarkeit

Mehr Informationen finden Sie auf unserer Website

www.qmart.ch | www.ms-direct.ch

Ihr Kontakt:
Tobie Witzig
Managing Partner

tobie.witzig@qmart.ch
+41 44 925 36 30

Qmart AG
Hochbordstrasse 1
CH-8600 Dübendorf

Telefon +41 44 925 36 66
welcome@qmart.ch
www.qmart.ch

MS Direct AG
Hochbordstrasse 1
CH-8600 Dübendorf

Telefon +41 44 925 36 36
contact@ms-direct.ch
www.ms-direct.ch

Noch Fragen?

Daniel Billo gibt Ihnen gerne Auskunft.

Tel. +41 44 925 38 81

daniel.billo@ms-direct.ch

MS Direct AG
Hochbordstrasse 1
CH-8600 Dübendorf

Telefon +41 44 925 36 36
contact@ms-direct.ch
www.ms-direct.ch