



COSMO Publisher CRM

**CRM-Branchenlösung zur Betreuung
von Anzeigen- und Abokunden**



Die Veränderungen und hohe Dynamik im Bereich der Medienindustrie verlangen eine große Flexibilität der Unternehmen in ihrer Marktbearbeitung. Gerade bei Printmedien musste die Organisation im Vertrieb und das gekoppelte Anzeigengeschäft stark an die Marktverhältnisse angepasst werden. Die Integration des Online-Geschäfts in das Angebot und der Vertrieb verschiedenster Verlagsprodukte sind heute fixer Bestandteil in der Vermarktung von Content und Abos. Zeitgleich bedeuten diese große Herausforderungen für die Unternehmen der Branche.

Herausforderungen

Umfassende Betreuung von Anzeigenkunden

Wie hoch sind die Umsätze des Kunden, welche Themen sind ihm wichtig und wie oft schaltet er – der Überblick über Anzeigenkunden ist Gold wert. Nur so ist man in der Lage, den Anzeigenkunden immer wieder für das Medium zu gewinnen.

Abokunden gewinnen und nie mehr verlieren

Ist der Kunde erst mal verloren, ist es schwierig und kostenintensiv ihn zurückzugewinnen. Darum ist das rechtzeitige Erstellen eines neuen Angebots extrem wichtig. Auch das Unterscheiden von „echten“ Kunden und Probeabo-Lesern ist oft leichter gesagt als getan.

Bespielung aller Kanäle

Onlineangebote und klassische Printmedien dürfen einander nicht ausschließen, Verlagshäuser müssen sinnvolle Ergänzungen finden und die Synergien nutzen. Nur so kann die Leserschaft optimal abgeholt werden. Die Zusammenführung der Angebote ist Teil des Digitalisierungsprozesses.

Analyse und Trenderkennung

Das Analysieren und Interpretieren bestehender Daten im Unternehmen ist eine Herausforderung. Dieser Schwierigkeit muss jedoch begegnet werden, denn aus dem Wissen von heute lassen sich Business Modelle, Trends und neue Produkte für die Zukunft ableiten.

Lösung

COSMO Publisher CRM basiert auf Microsoft Dynamics 365 for Sales. Zusätzlich zu den Standard CRM-Prozessen unterstützt die Lösung in folgenden Bereichen:

- Betreuung von Anzeigen- und Abokunden – Vom Angebot über die Erstellung bis hin zu etwaigen Serviceanfragen
- Management und aktueller Überblick aller Geschäftspartner
- Mobile Medienberatung dank Offline-Fähigkeit und mobilem CRM
- Vertriebssteuerung und Abbildung des Vertriebsprozesses
- Zielgerichtete Marketingaktivitäten aus einem System
- Reporting und Analyse sämtlicher Marketing und Sales-Aktivitäten
- Marktanalyse und -beobachtung auch unter Zuhilfenahme von Social Listening
- Event Management

Nutzen

Gezieltes Anzeigen- und Abonnenten-Management

Mit der CRM-Lösung hat das Unternehmen sowohl Anzeigenkunden als auch Abonnenten immer im Überblick. Lassen Sie Ihre Kunden genau im richtigen Augenblick wissen, dass Sie an sie denken! Abos werden rechtzeitig verlängert und Kunden bleiben erhalten. Anzeigen werden termingerecht gebucht und geschaltet.

Marktbeobachtung und -analysen

Das Management kann auf integrierte Analysefunktionen zugreifen, die ad hoc eine schnelle Auswertung und übersichtliche Darstellung aktueller Zahlen ermöglichen. Daraus werden Trends und auch neue Produkte für den Markt abgeleitet. Die Marktbeobachtung wird erheblich vereinfacht: Mit speziellen Analysefunktionen wird ersichtlich, wie oft der Kunde Anzeigen beim Mitbewerb geschaltet hat.

Mobilität der Medienberater

Die CRM-Lösung ist für mobile Endgeräte wie Smartphone und Tablet optimiert. Verkaufssteuerung, Kontaktmanagement und der Verkaufsprozess beim Kunden werden direkt in der mobilen App abgebildet.

„Microsoft Dynamics CRM stellte sich als die flexibelste Lösung heraus. Unser Mutterhaus hatte mit COSMO CONSULT sehr gut zusammengearbeitet, da lag es nahe, dass wir auch diesen Partner nehmen. Zudem haben uns die Experten von COSMO CONSULT einen Weg des Customizing aufgezeigt, um unsere speziellen Wünsche, wie die Veranstaltungsverwaltung komplett neu anzupassen.“

Jörg Streb
Bereichsleiter Marketing und Kommunikation
bei Management Forum der Verlagsgruppe
Handelsblatt

Multi-Channel-Marketing

Die Abstimmung aller Kontaktkanäle vereinfacht Anzeigenkunden und Abonnenten zum einen den persönlichen Kontakt zum Unternehmen, zum anderen ermöglicht der Rundum-Blick auf den Kunden die persönliche Ansprache über eine integrierte Marketingkampagne hinweg.

Berlin • Bielefeld • Bremen • Dresden • Frankfurt • Hamburg • Hannover
Köln • Leipzig • Magdeburg • Mannheim • München • Münster
Neumarkt in der Oberpfalz • Nürnberg • Stuttgart • Würzburg

Graz • Steyer • Traun • Vitis • Wien • Wiener Neustadt

Austria • Chile • China • Columbia • Ecuador • France • Germany • Hungary
Mexico • Panama • Peru • Romania • Spain • Sweden • Switzerland

www.cosmoconsult.com