



Contact

Customer Relationship Management für Verlage

Ihr Nutzen

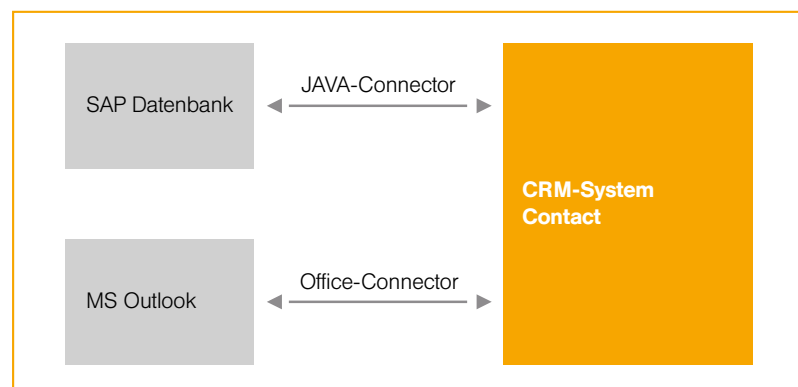
- Schnelle Implementierung
- Hohe Nutzerfreundlichkeit
- Web-basiert
- Speziell auf Verlagsprozesse zugeschnitten
- Integriert in Originalsystem (reduziert Aufwand, Fehlerquellen etc).
- Zusatzfunktionen wie Vertriebssteuerung und Office Verwaltung

Der Wettbewerb für Verlage und in der Medienbranche tätige Unternehmen ist hart. Gerade das Printgeschäft verliert Kunden und die Auflagen sinken. Um Erfolg zu haben, müssen sich die Unternehmen neu positionieren. Das Ziel ist, Kunden zurück zu gewinnen sowie bestehende Kunden zu binden – und dabei auch die neuen, mobilen Informationsmedien wie zum Beispiel das Web effizient zu nutzen. Eine gezielte Ansprache und eine enge Kontaktpflege im Umgang mit dem Kunden ist daher für die Medienbranche besonders wichtig.

Die verschiedenen CRM-Lösungen auf dem Markt sind jedoch entweder zu

umfangreich oder nicht auf die individuellen Bedürfnisse der Branche ausgerichtet.

Aus diesem Grund hat Lufthansa Systems eine integrierte Lösung speziell für Verlage und die Medienbranche entwickelt: Contact kombiniert den Zugriff auf das Office-System mit einer Verkaufssteuerung und der Verwaltung aller Kontakte und Dokumente. Die Lösung arbeitet direkt mit den in SAP oder der Verlagslösung VI&VA® bestehenden Daten und vereinfacht und optimiert die Kundenbetreuung. Contact lässt sich flexibel mit SAP Media oder VI&VA® betreiben.



Contact



Contact ist eine benutzerfreundliche und mobil nutzbare CRM-Lösung, die auf die spezifischen Prozesse des Verlagsgeschäfts zugeschnitten ist. Bei der Konzeption von Contact wurde besonders auf eine leichte und intuitive Bedienung des Programms geachtet.

Contact unterstützt folgende Aktivitäten:

- Steuerung der Verkaufsaktivitäten
- Kampagnenmanagement
- Umfassende Verwaltung von Geschäfts- und Ansprechpartnern
- Verwaltung von Attributen für Geschäfts- und Ansprechpartner nach eigenen Vorgaben
- Synchronisation der Geschäftspartner mit den Outlookkontakten, E-Mails, Terminen und Aufgaben
- Zentrale Archivierung für alle Dokumente
- Einfache Brieferstellung mit Microsoft Word über Templates inkl. zentraler Speicherung
- Benutzer- und Berechtigungsverwaltung im SAP-System

Zusätzlich zu den CRM-Funktionen beinhaltet Contact die Verwaltung von E-Mails, Terminen und Aufgaben. Die Synchronisation mit dem Mail-Server erfolgt automatisch im Hintergrund, alle eingehenden E-Mails, Aufgaben und Termine werden sofort übernommen, alle ausgehenden E-Mails werden sofort weitergeleitet. Durch die Integration von CRM- und Office-Funktionen kann der Anwender einen großen Anteil seiner Aufgaben in einem einzigen Programm bearbeiten.

Kürzere und effektivere Prozesse

Contact ist ein integriertes System, das sich flexibel sowohl mit SAP als auch mit Verlagslösung VI&VA® betreiben lässt. Alle Benutzer, also CRM- und SAP-Benutzer, arbeiten in derselben Datenbank. Da die Lösung keine eigene Datenbank benötigt, entfällt ein Datentransfer in eine weitere Datenbank und der zusätzliche Pflegeaufwand für Datenbankabgleich sowie Datenkonsistenz.

Auf diese Weise ermöglicht Contact erstmalig die gemeinsame Nutzung von Geschäftspartnern durch ein System, das Produktion und CRM vereint. Dadurch sind kürzere und effektivere Prozesse möglich – auf Grund der hohen Integration können alltägliche Prozesse, wie zum Beispiel eine Adressänderung, durch einen Anzeigenberater im CRM-System durchgeführt werden. So optimiert Contact die Prozesse und verbessert gleichzeitig das Customer Relationship Management.

Kontakt:

Lufthansa Systems AG
Marketing Communications
Am Weiher 24
65451 Kelsterbach

Tel. +49(0)69-696 90000
Fax +49(0)69-696 95959
marketing@LHsystems.com
www.LHsystems.com