

# Projektreport CRM

## CRM Einführung bei einer Agentur

*Die AIDA Agentur ist eine bundesweit tätige Promotion Agentur mit Sitz in Leipzig.*

*Fünf feste Mitarbeiter koordinieren 1.500 freiberufliche Promotion- und Verkaufsspezialisten, die über die ganze Bundesrepublik verteilt sind.*

Es werden über 15.000 Promotion & Merchandising Einsätze im Jahr koordiniert. Im Einsatz befanden sich 4 PC's und zwei Laptops mit unterschiedlichen Betriebssystemen und eine in über 50 Ordnern befindliche Kartei, gefüllt mit den Personaldaten der einzelnen Verkaufsmitarbeiter. Hier wurde zusätzlich zu diversen Excel-Listen das Qualifikationsprofil der Mitarbeiter, die Kontaktdaten und Bildmaterial verwaltet.

Die positive Geschäftsentwicklung von AIDA führte in den letzten Jahren zu einem immer größerem Personaleinsatz. Ein Grossteil der Arbeitszeit des Agentur-Teams wurde von der Recherche nach Mitarbeiterdaten gebunden. Die Pflege von Adressen und Telefonnummern in verschiedenen Listen führte zu Doppelerfassungen und langen Suchzeiten. Ständiger Virenbefall auf den benutzten Windows PC's lies die Geschäftsleitung erkennen, dass sich dringend etwas ändern musste.

### Die Aufgabe

Gesucht wurde eine einfach zu bedienende Software, die in der Lage war, alle Kommunikationsdaten eines Kontaktes, inklusive eMail-Adressen und Bildern im

### Leistungen von bmv

- Erstellen der IST-Analyse
- Dokumentation der Prozesse
- Kaufberatung Hardware
- Softwareauswahl
- Einrichtung der Systeme
- Erstellung von Organisationsanweisungen
- Schulung der Mitarbeiter
- Anwenderbetreuung via Fernwartung

### Nutzen für den Kunden

- Vermeidung von Doppelerfassungen
- Einsparung von Arbeitszeit
- Schnellere Reaktionsfähigkeit
- Einsparung von Servicekosten
- Mehr Transparenz in den Arbeitsabläufen

Netzwerk zu verwalten. Die Software sollte bei der Erstellung von Serienbriefen unterstützen und eine einfache Kategorisierung der Adressdaten ermöglichen, um innerhalb der Adressen auch nach Personen mit bestimmten Eigenschaften suchen zu können. Aufgrund der wenig vorhandenen IT-Kenntnisse im Haus und der schlechten Erfahrungen mit Viren und Systemausfällen sollte die neue Software auch auf Macintosh Rechnern lauffähig sein, da man sich entschlossen hatte einmal eine Alternative zu den bestehenden Windowssystemen einzusetzen.

### Die Systemauswahl

Nach einer gründlichen Analyse der betrieblichen Abläufe präsentierte bmv-consulting eine Auswahl an unterschiedlich leistungsfähigen und damit auch preislich sehr verschiedener Software-Systemen. Die Software, für die man sich gemeinsam entschied, war der Kalender und Kontaktmanager Now-up-to-date & Contact.

Ausschlaggebend für die Entscheidung war hier die Tatsache, dass die Software sowohl auf Macintosh als auch auf PC Arbeitsplätzen lauffähig ist, und man somit die Möglichkeit hatte, die vorhandene

# Projektreport CRM



Hardware noch einige Zeit weiter zu nutzen. Der Preis von 100 Euro je Arbeitsplatz war neben der Leistungsfähigkeit des Systems auch ein Grund für die Wahl.

## Die Umsetzung

Nachdem die neu angeschaffte Hardware, ein Apple Ibook und ein I Mac G5 geliefert waren, wurde die Software zunächst auf dem I Mac Rechner, der auch als Server fungieren sollte, installiert.

Im nächsten Schritt wurden alle vorhandenen Excellisten mit Adressdaten in ein einheitliches Format gebracht in einer Kontaktdatenbank zusammengefasst.

Die Adressen wurden innerhalb der Datenbank kategorisiert und es wurden Regeln zu Erfassung neuer Adressdatensätze und dem täglichen Umgang mit dem System definiert.

Anschließend wurde die Software auf alle anderen Rechner (PC- und Macs) installiert und alle Mitarbeiter im Umgang mit der Software geschult.

Nach der Einrichtung einer Datensicherung wurde eine Fernwartungssoftware installiert, die es den Mitarbeitern der bmv-consulting ermöglicht, via Internet auf den Kundenrechner zugreifen zu können, um die Anwender bei ihrer täglichen Arbeit besser unterstützen zu können.

## Der Nutzen

6 Monate nach der Einführung der Software haben sich die Arbeitsabläufe bei AIDA drastisch verändert. Die Recherche nach passenden Promotoren für eine Aktion hat sich auf wenige Minuten reduziert. Serienbriefe können dank der aktuellen Adressdaten und gut gepflegter Textvorlagen per Knopfdruck gestartet werden; eine Aufgabe, die früher wegen des hohen manuellen Aufwandes mehrere Stunden dauerte.

Die zwei Macs erfreuen sich so großer Beliebtheit bei den Mitarbeitern, das mittlerweile ein weiteres

*„ Wir hätten es nie für möglich gehalten, schon nach 6 Monaten Erfolgserlebnisse zu haben, die sich für uns in vierstelligen Eurobeträgen pro Monat ausdrücken lassen!“*

Holger Kabisch, Geschäftsführer der AIDA Promotion GmbH

Ibook angeschafft wurde, und nach dem bevorstehenden Umzug des Unternehmens in neue Räume, alle Windows PC's gegen Macintosh-Systeme ausgetauscht werden sollen.

Der Geschäftsführer, Herr Kabisch, im Originalton:

*„ Wir hätten es nie für möglich gehalten, schon nach 6 Monaten Erfolgserlebnisse zu haben, die sich für uns in vierstelligen Eurobeträgen pro Monat ausdrücken lassen!“*

## Die Zukunft

Eines der nächsten Projekte mit bmv-consulting wird die Umstellung der Kommunikation auf VOIP, also internetbasiertes telefonieren, sein. Hier rechnen AIDA und bmv-consulting mit einer weiteren Ersparnis von mindestens € 1000,- im Monat.