

IP Österreich: 360 Grad Kundenprofile für eine gezielte Ansprache

Mit NAVAX erreicht der größte österreichische crossmediale Reichweitenvermarkter die richtige Zielgruppe

Wien, 15. September 2022 – IP Österreich, einer der führenden crossmedialen Reichweitenvermarkter, bedient mit seinem gattungsübergreifenden Portfolio die steigende Nachfrage nach Multichannel Vermarktungsangeboten am österreichischen Markt. Mit den stetig wachsenden Kundendaten, dem Fokus auf Marketing-Automatisierung und dem steigenden Unwillen der CRM-Nutzerinnen und -Nutzer war es an der Zeit, ein neues CRM-System zu implementieren, das organisch mit dem Unternehmen wächst, sich laufend aktualisiert, eine gute Usability anbietet und Datensilos verhindert. Aufgrund der langjährigen Erfahrung von NAVAX in diesem Bereich, entschied sich IP Österreich für eine CRM-Lösung der Unternehmensgruppe.

Datensilos aufbrechen, Usability verbessern

Bereits vor Microsoft Dynamics 365 arbeitete IP Österreich mit Customer Relationship Management (CRM) Systemen. Immer wieder wurde nach neuen Systemen gesucht, die den Anforderungen des crossmedialen Reichweitenvermarkters entsprechen. Im Laufe der Nutzung dieser Systeme stießen sie allerdings wiederholt auf Komplikationen mit der Anbindung an Schnittstellen, z.B. der Website oder der Marketing-Automatisierungsplattform. Zudem wurde das CRM-System in den einzelnen Abteilungen angesiedelt, aber nicht abteilungsübergreifend gelebt. Es gab keine zentrale Anlaufstelle, die Datenqualität verschlechterte sich zunehmend und die Benutzerfreundlichkeit ließ zu wünschen übrig. Daher entschied sich IP Österreich für einen vierten Anlauf, um das richtige System zu finden. Nachdem die Anforderungen zusammengefasst wurden, konnte aufgrund der ausgeprägten Branchenerfahrung von NAVAX schnell eine passende Lösung gefunden werden: die NAVAX CX Packages bieten IP Österreich ein starkes CRM-Package mit geringer Implementierungszeit. So konnte das Projekt ohne Workshop-Phase 2021 direkt starten.

Das Ziel: Gemeinsame Datenbasis und Marketing-Automatisierung

Mit den NAVAX CX Packages verfügt IP Österreich nun über eine leistungsstarke CRM-Lösung. Der primäre Fokus lag dabei auf einem ansprechenden und umgänglichen Sales Modul, das das Vertriebsteam dazu animieren sollte, wieder mehr mit dem CRM-System zu arbeiten. Zusätzlich zur schlechten Usability, hatte das Altsystem auch Kompatibilitätsprobleme mit der Plattform für Marketing-Automatisierung. Das Marketing Revolution Package ermöglicht den verschiedenen Usern, die Event-Management Daten mit den Marketing-Aktivitäten zu verknüpfen und so ein ganzheitliches Bild von ihren Kundinnen und Kunden zu erhalten. So können die Pressemitteilungen, Pricing Informationen, Kundenmailings und Eventeinladungen zielgerichtet an den Kundenstamm versendet werden. Auch die Website-Anbindung, die den Key Usern wichtig ist, kann mit der NAVAX CX-Lösung gewährleistet werden. Um die vorhandenen Daten in einheitlicher Qualität in das neue System zu

überführen, wurden sie vor der Integration bereinigt. Die Herausforderung darin bestand in der großen Datenmenge und schlechten Datenqualität. Aber durch die gute Zusammenarbeit und einem klaren Ziel vor Augen, hat auch dies gut funktioniert.

Reibungslose Umsetzung in nur vier Monaten mit 360 Grad Kundenblick

Schon nach vier Monaten konnte IP Österreich mit Microsoft Dynamics 365 arbeiten. Nach der Implementierung und Befüllung des Systems ging es daran, das gesamte Team an Bord zu holen und die Verwendung des CRM-Systems wieder zu normalisieren und priorisieren. Der intuitive Systemaufbau, der unter anderem die Pflege der Kundendaten einfach und übersichtlicher gestaltet, unterstützte die Überzeugungsarbeit des Projektteams zusätzlich.

Mit dem neuen CRM-System ist erstmalig ein 360 Grad Kundenblick möglich. Alle relevanten Daten und Informationen zu den Kundinnen und Kunden sind an einem zentralen Ort zu finden. Der Wechsel zum neuen System wurde auch gleich für die Datenbereinigung genutzt und hat dadurch die Datenqualität maßgeblich verbessert. Duplikate und Altdaten wurden somit aussortiert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sowohl aus dem Marketing als auch dem Sales Bereich, arbeiten nun sehr gerne mit dem neuen CRM-System, da es ihre tägliche Arbeit enorm erleichtert, die Effizienz steigert und Zeit spart.

Eine zentrale Plattform

Im Zuge des Projektes wurde auch eine zentrale Stelle geschaffen, die für die Kundendatenpflege zuständig ist und eine Schnittstelle zum Marketing bildet. Durch diese interne Anpassung konnte die Kommunikation bereits optimiert werden. Das neue CRM-System greift diese Verbesserung auf und schafft neue Verbindungen und Erleichterungen für eine bessere, transparentere und abteilungsübergreifende Kommunikation über nur mehr eine zentrale Plattform.

„Durch die moderne Ausrichtung auf crossmediale Kommunikation war es dringend notwendig, unsere Kunden- und Partnerkommunikation kanalübergreifend zu steuern und nachzuverfolgen. Mit NAVAX haben wir einen Partner gefunden, der uns versteht und auf unsere Anforderungen, Bedürfnisse und Wünsche optimal eingeht. Durch die langjährige Branchenerfahrung und die CX Packages konnten wir wertvolle Zeit sparen und ohne Planungsphase sofort in die Umsetzung starten. Nach nur vier Monaten drückten wir voller Freude den „Go-Live“ Button und arbeiten seitdem täglich mit dem neuen CRM. Das System erleichtert unsere Arbeit maßgeblich und auch die Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen hat sich dadurch merkbar verbessert“, freut sich Claudia Ostermann-Schabata, Leitung Marketing & Innovation IP Österreich.

„Selbst wenn es der 4. Anlauf ist – es sind so viele Anläufe notwendig, bis man keine Kopfschmerzen mehr hat. Bevor man sich müht und ewig darüber nachdenkt, lieber ins kalte Wasser springen und sich trauen – bis man wieder mit Freude ins CRM einsteigt, anstatt mit Angst oder Panik“, ermutigt Katharina Renner, PR & Kommunikation IP Österreich.

„Einen Neukunden wie IP Österreich für uns zu gewinnen, hat uns besonders gefreut, da es sich dabei um einen führenden und stetig wachsenden crossmedialen Reichweitenvermarkter handelt. Im Zuge des CRM-Projektes konnten wir zeigen, wie wir in Kombination mit unseren CX Packages individuell auf unsere Kundinnen und Kunden eingehen und unsere Lösung für kundenspezifische

Wünsche rasch und praktikabel anpassen. Das hat IP Österreich besonders geschätzt. Die tolle Zusammenarbeit war vor allem durch den sehr professionellen und freundschaftlichen Umgang miteinander geprägt. Ein besonderes Highlight war das Miterleben der Erfolge und die Freude der User über das neue System sowie die äußerst rasche Umsetzung in nur vier Monaten“, fasst Romana Mocnik, Project Lead Customer Experience der NAVAX Unternehmensgruppe, zusammen.

Über die NAVAX Unternehmensgruppe:

NAVAX ist eine international tätige Unternehmensgruppe mit Hauptsitz in Wien. Mit Niederlassungen im deutschsprachigen Wirtschaftsraum werden österreichische, deutsche und schweizer Kundinnen und Kunden flächendeckend beraten.

NAVAX entwirft, optimiert und digitalisiert Unternehmensprozesse. Vorrangig in den Branchen Finanzindustrie, Produktion, Bau, Handel und Professional Services arbeiten mehr als 230 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Erfolg und Wachstum der Kundinnen und Kunden. Über 1.000 zufriedene Unternehmenskundinnen und -kunden und mehr als 100.000 begeisterte Anwenderinnen und Anwender arbeiten mit den von NAVAX eingeführten Softwarelösungen. Von Business Intelligence (BI) bis zur Künstlichen Intelligenz (KI). Von der App-Entwicklung bis hin zum Plattformbetrieb. Von der Standardsoftware bis zur Individualsoftware. Von Business-Softwarelösungen für Customer Experience (CX) bis zum Enterprise Resource Planning (ERP) setzt NAVAX zukunftsorientierte Geschäftsmodelle und die damit einhergehenden Geschäftsprozesse seiner Kundinnen und Kunden um.

Mehr Informationen unter www.navax.com bzw. Anmeldung zu unserem Newsletter unter www.navax.com/newsletteranmeldung

Kontakt und Rückfragen

plein communications
Mag. Nicole Plein
Tel: +43 664 546 48 05
nicole@plein.at