

Der CRM Branchenstandard für Zeitungsverlage

Viele CRM Einführungsprojekte haben eines gemeinsam – eine langwierige konzeptionelle Vorbereitung, aufwendiger Systemauswahlprozess, unterschätzte Schnittstellenproblematik, erhebliche Anpassungen an die bestehenden Prozesse.

Das muss so nicht sein! Auf Basis von **dialogcrm** aus dem Hause BDL wurde gemeinsam mit dem MSH ein Branchentemplate für Zeitungsverlage entwickelt. Vorkonfigurierte Best Practice Prozesse für den Vertrieb, den Anzeigenverkauf und das CIC sowie eine prozessbezogene Integration mit SAP IS-M zeichnen das Branchentemplate aus.

The screenshot displays the 'dialogcrm Release 5' interface. The main view is for a customer contact 'Maier, Peter'. It includes sections for 'Anschritt', 'Kommunikationsdaten', 'Aktive Positionen', and 'Aktionen'. A 'Reklamation' (complaint) is active, with details such as 'Reklamationsgrund: Zeitung wurde nicht geliefert' and 'Reklamationsstyp: Gutschrift'. A table lists previous complaints with columns for date, reason, quantity, order number, and status. The interface also shows 'Opt-In' options for 'EWE E-Mail' and 'EWE Telefon'.

Kommunikationsprozesse ohne Medienbrüche

CRM übernimmt heute nicht nur die Verantwortung für die gesamte kanalübergreifende Interaktion mit den Geschäfts-

partnern des Unternehmens, sondern auch operative Aufgaben, wie z.B. Auftragsbearbeitung, Beschwerdemanagement und Kundenservice. Eine Integration der operativen Systeme auf Prozessebene ist daher von größter Bedeutung.

The screenshot shows the mobile application interface on a tablet. It features a navigation bar with options like 'Allgemein', 'Kontakthistorie', 'Profile', 'Umsätze', 'Aufträge', and 'Anzeigenkalkulator'. The main form includes fields for 'VKORG' (Z 01), 'VTWEG' (Vertriebsweg 01), 'Sparte' (Zeitungen), and 'Ausgaben' (BE14). A 'Details' section contains fields for 'Rubrik' (Autovermietung), 'Erscheinungstermin' (16.06.2014), 'Gestaltungstyp', 'Breite' (3), 'Spalten', 'Höhe' (60), 'Millimeter', 'Farbschema' (4C), 'Schlüsselwort', and 'Rabatt' (10). A 'Preisermittlung' section shows 'regulärer Preis' at 477,46 € and 'Ihr Preis' at 429,71 €. At the bottom, there are buttons for 'Angebot erstellen' and 'Auftrag buchen'.

Auf Basis des MSH AddOns „SAP-connect“ wurde eine vollständige Integration von **dialogcrm** in SAP IS-M mit Live-Kommunikation verwirklicht. So wurde z.B. ein eigenes Benutzer-Frontend für das CIC entwickelt, welches als zentrale Kommunikationssteuerung mit Integration in alle relevanten Kanäle dient.

Mobiler Einsatz auf Tablets und Smartphones

Auch **dialogcrm mobile** ist direkt mit SAP IS-M/AM verbunden. Neben dem 360-Grad-Blick auf den Kunden inkl. der Auftragshistorie mit Motiven wird ein Anzeigenkalkulator mit direkter Kopplung in das IS-M/AM zur Angebotserstellung genutzt. Der entsprechende Auftrag kann ebenfalls direkt in SAP verbucht werden.

Key Features

- Vorkonfiguriertes Branchentemplate
- Durchgängiges Frontend für CRM und SAP IS-Media
- Unterstützt alle Prozesse im Vertrieb und Anzeigenverkauf
- Eigenes Customer Interaction Center
- Mobiler Einsatz auf Tablets und Smartphones
- Ready-to-Use

Wir beraten Sie gerne. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf:

Stephan Lissner (sl@bdl.de)
BDL GmbH, www.bdl.de