

Referenz ACT!

Branche: Dienstleister – Tourismus/Luftverkehr

Kundenkontakte transparent verwaltet

Die Miles & More International GmbH ist als Tochterunternehmen der Deutschen Lufthansa AG verantwortlich für alle Marketingkooperationen des Konzerns im Non-Travel Bereich. Dazu gehören auch die Werbeflächen entlang der gesamten Lufthansa Reisekette. Um ihre Vermarktung und Weiterentwicklung kümmert sich der Bereich Ambient Media des Unternehmens. Der richtige Kontakt zu den Kunden ist dafür entscheidend.



„Mit ACT! haben wir unsere Kundenkommunikation wesentlich transparenter gestalten können und vermeiden unprofessionelle Dopplungen.“

Nicole Müller,
Key Account Manager der
Miles & More International GmbH,
Bereich Ambient Media.

Im Bereich der Werbeflächenvermarktung der Lufthansa wurden die Kunden zunächst über Outlook Kontaktkarten verwaltet. Das System wurde den Anforderungen bald nicht mehr gerecht. Nach einer Marktanalyse entschied man sich schließlich für den Marktführer Sage. Seit 2005 ist ACT! im Einsatz. „Wichtig war uns die Kompatibilität mit Outlook, um eine problemlose Synchronisation der Kalender gewährleisten zu können“, erklärt Nicole Müller die Entscheidung. Hinzu kommt der Wunsch nach mehr Transparenz in der Kundenkommunikation.

Jetzt wird jeder Kontakt dokumentiert, auf einen Blick steht der gesamte Verlauf zur Verfügung. Alle Daten sind in einer zentralen Datenbank hinterlegt, sodass jedem Mitarbeiter stets die aktuellen Informationen zu einem Kunden zur Verfügung stehen. „Damit vermeiden wir vor allem auch unnötige Dopplungen bei den Kontakten.“ Nicole Müller ist von der Flexibilität der Software überzeugt. Über eine entsprechende Schnittstelle ist das Angebots- und Auftragswesen der Miles & More International GmbH angebunden. „Das macht es uns

Info Referenzkunde

Firma:
Miles & More International GmbH

Software-Lösung:
ACT!

Anwendungsgebiete:
CRM
Auftragsbearbeitung

einfacher, individuelle Angebote für einen Kunden zu erstellen und die entsprechende Auftragsbearbeitung direkt mit dem Kontakt zu verknüpfen.“ Auch der Kontakt zu den Kunden lässt sich mit ACT! einfacher gestalten. Die jährlichen Mediadaten verschickt der Dienstleister jetzt als Serienmail mit einem Klick an alle Kunden. Besonders bequem findet Nicole Müller die integrierte Telefonfunktion. „Direkt aus der Software heraus können wir einen Kunden anrufen. Die Verbindung wird gleich dokumentiert und geht in der Historie nicht verloren.“

Erreichte Ziele

- Transparente Kommunikationsabläufe
- Anbindung der Angebotserstellung und Auftragsbearbeitung
- Vermeidung von Dopplungen

Betreuender Business-Partner

Anywhere 24

Lindberghstraße 11
82178 Puchheim
Telefon 089 800849-0
www.anywhere24.com