



SPORT <=> MARKT AG
COMMUNICATIONS RESEARCH

Firma

SPORT+MARKT AG

Branche

Markt-/Mediaforschung und
Kommunikationsberatung

Website

www.sportundmarkt.de

Partner

MegaSolution GmbH
www.megasolution.de

Lösung

GoldMine® Sales & Marketing

Überblick

Umfang Datenbank:
10.000 Kundenkontakte

GoldMine-Lizenzen z.Zt.: 15

Nutzenaspekte

- Gezielte Kundenansprache
- Überblick über die gesamte Kunden- und Kontakthistorie
- Effizienzsteigerung bei Sales-Aktivitäten

Go for Gold(Mine) — Teststrecke Weltmarkt

Schon seit über 15 Jahren sind die Kölner Marktforschungs-Profis der SPORT+ MARKT AG renommierte Ansprechpartner in allen Belangen der spezifischen Sportkommunikation. Ihren Sonderstatus im Bereich Kommunikationsforschung und -optimierung haben sie u.a. durch die Zusammenarbeit mit zahlreichen Berühmtheiten aus der Welt des Sports erworben, beispielsweise in Projekten mit dem FC Bayern München, der UEFA, Adidas oder Sportsendern von der ARD bis zum DSF, um nur einige zu nennen. Aber auch internationale Großunternehmen wie Coca Cola, Siemens oder die Deutsche Telekom setzen in Fragen des Sportsponsorings auf den Rat und das Know-how der SPORT+ MARKT AG.

RASANTE ENTWICKLUNG

Die in den letzten zwei Jahren überaus rasante Unternehmensentwicklung könnte sich durchaus mit den sportlichen Erfolgen einiger ihrer Kunden messen lassen: Allein seit 2000 wurden fünf neue Niederlassungen in Barcelona, Mailand, London, Warschau und Singapur eröffnet. Die gelungene Expansion stellte das Unternehmen allerdings vor das Problem, wie die vielfältigen CRM-Aufgaben in diesen neuen internationalen Dimensionen optimal und zukunftsweisend zu lösen wären. Als Marktforschungsinstitut besitzt SPORT+ MARKT eine sehr differenzierte Datenbankstruktur, u.a. mit angeschlossenen Call-Center, Studienverwaltung sowie Online-basierten Wissensdatenbanken. Die selbstgestrickte Access-Lösung stieß mit der Durchführung von jährlich durchschnittlich 300 nationalen und internationalen Studien sowie einer aktuell auf etwa 10.000 Kundenkontakte angewachsenen Stammdatenbank voraussehbar immer mehr an ihre Grenzen.

Mit GoldMine Sales & Marketing von FrontRange Solutions setzt SPORT+ MARKT jetzt seit Januar 2003 erstmals eine professionelle CRM-Lösung ein. Marcel Cordes, Mitglied der Geschäftsleitung, erläutert die Entscheidung für die FrontRange-Lösung: „Ausschlaggebend für den Einsatz von GoldMine war neben den Vorteilen einer schlüsselfertigen Lösung vor allem die für uns so wichtige internationale Ausrichtung dieser CRM-Lösung, die wir beim übrigen Wettbewerb sonst so nicht vorgefunden haben.“

EINHEITLICHE INFRASTRUKTUR

GoldMine, derzeit noch in der Ausbauphase mit zunächst 15 Lizenzen genutzt, wird bei SPORT+ MARKT in erster Linie zur Stammdatenverwaltung sowie zur Planung und Erfassung der internationalen Sales-Kontakte und -Aktivitäten eingesetzt. Mit der GoldMine-Implementierung verfolgt SPORT+ MARKT klare Ziele: die Entwicklung einer unternehmensweit einheitlichen Infrastruktur, die in allen Niederlassungen gleichmäßige Informationsstandards zur Verfügung stellt.

„Mit GoldMine verfügen wir über eine völlig neue Transparenz im Umgang mit unseren verkaufsbezogenen Geschäftsvorgängen und Kontaktdaten.“

— Marcel Cordes, Mitglied der
Geschäftsleitung SPORT+ MARKTAG



GoldMine Sales & Marketing – Alle Vorteile auf einen Blick

- Effizientes Kontaktmanagement
- Vertriebs- und Marketingautomatisierung
- Schneller Zugriff auf das Kundenprofil über History Tracking
- Analyse der Sales-Pipeline mit dem Opportunity Manager
- Planung und Steuerung von Marketingkampagnen
- Umfassendes Lead Management

Die Implementierung erfolgte in Zusammenarbeit mit dem FrontRange-Lösungspartner MegaSolution, der die Lösung an die individuellen Vorstellungen der Kölner Marktforscher anpasste. Zur Zeit wird gerade die Anbindung der einzelnen Niederlassungen an das GoldMine-System ausgetüftelt. Der Implementierungsprozess in den europäischen SPORT+ MARKT Dependancen, in der ersten Phase stets durch MegaSolution-Berater begleitet, ist durch den Aufbau eines internen Test-Servers, der die notwendigen Probeläufe leistet, zuverlässig abgesichert.

SEIT DREI MONATEN IM EINSATZ

Trotz der erst dreimonatigen Einsatzzeit der FrontRange-Lösung, kann Marcel Cordes schon auf wesentliche Verbesserungen im CRM-Umfeld verweisen: „Wir nutzen GoldMine Sales & Marketing vor allem für die gezielte Planung unserer internationalen Sales-Aktivitäten. Vorher arbeiteten unsere Teams mit verschiedenen Datenquellen — jetzt steht uns beim Zugriff auf einzelne Kontaktdaten sofort die gesamte Kundenhistorie zur Verfügung. Seit Nutzung der FrontRange-Lösung läuft unsere gesamte Projektanbahnung messbar schneller.“

Die Profi-CRM-Lösung bietet darüber hinaus einige Funktionen, die Marktforscher Cordes besonders wichtig sind. Mit GoldMine ist es beispielsweise erstmals möglich, eine automatisierte Strukturierung der SPORT+ MARKT-Kundendaten in individuelle Kundengruppen durchzuführen.

„Seit Einsatz von GoldMine konnten wir eine erhebliche Effizienzsteigerung bei unserer Projektanbahnung feststellen.“

*— Marcel Cordes, Mitglied der
Geschäftsleitung SPORT+ MARKT AG*

Auch die integrierten Synchronisationsmöglichkeiten bieten ein deutliches Plus im Sinne

einer zeitoptimierten Datenverwaltung: alle neuen Aktivitäten, die SPORT+ MARKT-Mitarbeiter extern tätigen, fließen über den mobilen Datenabgleich ohne großen zusätzlichen Zeitaufwand direkt in die Kundenkontakt-Datenbank ein. Die Synchronisationsfunktionen sind es auch, über die GoldMine die Einbettung der internationalen Niederlassungen der SPORT+ MARKT AG in die zentrale CRM-Umgebung leistet. Die über die verschiedenen Standorte verstreuten Mitarbeiter können jederzeit neueste Kundeninformationen vor Ort aus dem System abrufen bzw. eingeben. Alle dahinter stehenden Abgleichprozesse laufen sehr effektiv ab und übertragen ausschließlich neu hinzukommende Daten an das zentrale System.

Über bestimmte Filterfunktionen, die Unternehmen nach ihren individuellen Vorgaben anpassen, ist es möglich, Informationen rollenbasiert zugänglich zu machen. So können zum Beispiel nur Daten synchronisiert werden, die für einzelne Standorte oder Mitarbeiter relevant sind, ohne gleichzeitig den gesamten zentralen Datenstamm verfügbar zu machen.

INTEGRIERTES ALARM-SYSTEM

Sehr gut gefällt Marcel Cordes auch die Dokumentenverwaltung: „Das ist in GoldMine sehr schön gelöst. Ein Alarm-System erinnert unsere Mitarbeiter zeitgenau und verlässlich durch automatische Wiedervorlagen an alle mit der Kundenhistorie zusammenhängenden ‚Pendings‘ und Aktivitäten.“ Neben den geschilderten Funktionen besteht natürlich auch eine direkte Anbindung an Microsoft Office — E-Mail-Kontakte und -Nachrichten aus Outlook werden direkt in GoldMine empfangen oder versendet. Marketing- und Vertriebsteams verfügen damit jederzeit über vollständige Kontaktlisten.

FAZIT

Die SPORT+ MARKT AG schätzt die FrontRange-Lösung als flexible Out-of-the-Box-Lösung: schnell einsetzbar und darüber hinaus individuell an die international ausgerichtete CRM-Umgebung des Marktforschungsinstituts anpassbar. GoldMine verwaltet effektiv den gesamten Bereich der SPORT+ MARKT-Kundenbeziehungen und wird auch die künftig noch wachsenden CRM-Anforderungen im internationalen Umfeld der SPORT+ MARKT AG optimal lösen.

