

Erfolgreiches
CRM braucht
ein klares Profil.

Customer Relationship
Management von Pepper.

Wenn der Weg zum Kunden zur Herausforderung wird.

Im harten Wettbewerb gesättigter Märkte entscheiden zielgerichtetes Marketing und kundenrelevante Ansprache mehr denn je über den Unternehmenserfolg. Der wichtigste Faktor dabei: die Bedürfnisse und Profile des Kunden mittels Datenanalyse zu verstehen, relevante Kampagnen und Programme zu entwickeln, effizient an verschiedenste Zielgruppen zu verteilen – und am Ende des Tages Resultate zu messen und daraus zu lernen.

Die Realität sieht jedoch oft anders aus, insbesondere wenn CRM eher technisch im Unternehmen belegt ist und wichtige Faktoren nicht berücksichtigt werden, wie die Zusammenarbeit zwischen Vertrieb und Marketing, Prozesse, Datenqualität, Kommunikationsziele und -maßnahmen. Hier sind ganzheitliche CRM-Maßnahmen gefragt, die Sie über alle Phasen und Bereiche hinweg zuverlässig begleiten.

Setzen Sie auf die CRM-Expertise von Pepper

Professionelles und integriertes Customer Relationship Management, das nicht mit der Systemeinführung endet, ebnet Ihnen den Weg zu Ihren Kunden. Wir von Pepper unterstützen Sie dabei. Mit hoher Umsetzungs- und Methodenkompetenz, maßgeschneiderten Lösungen und einem integrierten CRM-Ansatz aus Strategie. Gemeinsam schärfen wir den Blick auf Ihren Kunden und helfen Ihnen so, aus Kundendaten Wachstum für Ihr Unternehmen zu generieren.

Customer Relationship Management: Geschäftsstrategie mit Erfolgsfaktor

CRM bietet Entscheidungshilfe für zielgerichtetes Marketing und Sales Aktivitäten bei



Integriertes CRM: die richtige Antwort auf jede Herausforderung im Customer Lifecycle

Strategisches CRM

Mithilfe der von Pepper entwickelten CRM-Richtlinien konnte ein internationaler Druckerhersteller allen Mitarbeitern die strategische Bedeutung des Themas verständlich machen und die Einführung des CRM-Systems beschleunigen.

Wir ermitteln für Sie die grundlegende Vision und Richtlinien einer Erfolg versprechenden CRM-Strategie und entwickeln daraus eine individuelle Roadmap über Charakter und Umfang der notwendigen Maßnahmen. Immer im Blick: die Verwirklichung Ihrer Geschäftsziele.

- Entwicklung einer CRM-Strategie mit klar definierten und messbaren Zielen
- Einführung effizienter Richtlinien, CRM-Prozesse und -Prozeduren über Abteilungen hinweg
- Konzeption und Umsetzung von Wettbewerbsanalysen und individuellen Programmen – von Lead Nurturing, Customer Lifecycle und Kundenbindungsprogrammen bis hin zu Vertriebspartnermanagement
- Immer im Blick: kontinuierlicher Aufbau und Nutzung von Kundenwissen im Gesamtprozess

Analytisches CRM

Das von Pepper entwickelte, analytische Storno-Frühwarnsystem ermöglichte es einem Versicherungskonzern, 8.000 gefährdete Kunden zu identifizieren und 1,02 Mio. € Deckungsbeitrag zu sichern.

Unsere Mission ist es, für unsere Kunden dauerhafte strategische Wettbewerbsvorteile zu erzielen. Indem wir Wissen über Ihre Kunden systematisch bearbeiten, aufbauen und auswerten.

- Analyse von Kundendaten zum Aufbau von Kundenwissen für zielgerichtete Marketing- und Sales-Maßnahmen
- Einsatz von Business-Intelligence-Methoden zur Identifizierung von Verhaltensmustern und Entwicklung passender Segmentierungsmodelle
- Management, Anreicherung, Optimierung und Konsolidierung der Kundendaten

Operatives CRM

Durch die Optimierung von operativen CRM-Prozessen in IT-Konzernen erzielte Pepper eine Einsparung von 65% der laufenden Kosten und 20% der Durchlaufzeit.

Technische und prozessbezogene Aspekte sind die Basis erfolgreicher CRM-Programme. Diese Basis schaffen und optimieren wir mit Ihnen – sei es bei bestehenden CRM-Programmen oder bei deren Neueinführung.

- Unterstützung bei der CRM-Systemauswahl
- Einbindung existierender Kundendaten in CRM-Systeme
- Audit und Optimierung von Prozessen in den Bereichen Sales, Marketing und Services
- Implementierung von Reporting Dashboards und Bereitstellung von kontinuierlichen Kampagnen und Marketing Reportings

Kommunikatives CRM

Dank der zielgerichteten und bedarfsorientierten Ansprache in über 300 Kampagnen erreichte Pepper für einen internationalen Konzern einen durchschnittlichen ROI von über 200%.

Wir entwickeln und betreuen Ihre erfolgreichen Multi-Channel-Kampagnen. Als Partner von Eloqua, einer der führenden Marketingautomatisierungslösungen, stellen wir Ihnen darüber hinaus eine professionelle Plattform zur optimierten Ausführung Ihrer Maßnahmen bereit.

- Dialogmarketing und Marketingaktivitäten (online, offline und mobil) zur Neukundengewinnung, höheren Kundenloyalität, Churn Prevention, Kundenrückgewinnung sowie zur Umsatzsteigerung pro Kunde durch Cross- und Upselling und Wiederkäufe
- Kampagnenmanagement, auf Wunsch inklusive Marketingautomatisierungssystem

Social CRM. Mit Pepper kein Problem.

Mit Pepper erreichen Sie Ihre Kunden auf allen Kanälen. Deshalb pflegen wir Ihre Kunden auch über Social-Media-Kanäle. Mit der passenden Social-Media-Strategie, Social-Media-Analyse und Monitoring Tools sowie Marketing- und Performance-Messungen.

Was uns unterscheidet.

- Umsetzung von CRM-Projekten für internationale Kunden mit Schwerpunkten in der IT-Industrie, Finanzdienstleistung und Automotive
- Expertise bei CRM-Spezialthemen in der IT-Industrie wie Channel-CRM bzw. CRM in indirekten Vertriebsmodellen
- Know-how unterstützende CRM-Themen wie Marketing-Automatisierung, Social CRM, Daten- und Adressmanagement, kanalübergreifende Kommunikation und Erfolgsmessung

- Fokus auf umsetzbare und erfolgswirksame Konzepte – keine Konzepte für die Schublade!
- Maßgeschneiderte Konzepte und Methoden durch Bereitstellung und Betrieb von Lösungen im Bereich Data Mining/Data Analytics, Social Media Monitoring, Marketing Automation, Reporting und Online-Marktforschung
- Kein „Schoolbus Consulting“ – unsere Kollegen bringen langjährige Erfahrung aus Industrie und großen Beratungsunternehmen mit
- Einhaltung höchster Datenschutz-, IT- und Datensicherheitsstandards auf Bankenniveau als Teil der Computershare Gruppe

Über Pepper

Pepper ist eine führende Agentur für integriertes Marketing, CRM und Kommunikation, die ihre Kunden mit globaler Präsenz und lokalem Fokus unterstützt. Durch die Vernetzung von Strategie, Analyse und Kreativität entwickelt Pepper crossmediale Kampagnen und Marketingprogramme, die auch bei erklärungsbedürftigen Produkten und Dienstleistungen messbaren Erfolg liefern.

1998 gegründet, beschäftigt Pepper heute etwa 150 Mitarbeiter auf drei Kontinenten – mit Büros in München, Chicago, Singapur und Wien. Internationale Kunden wie Adobe, Allianz, Cisco, Hewlett Packard, Linde Group, Pitney Bowes, Siemens, Symantec und Trumpf Medizin Systeme schätzen die umfassende Betreuung durch Pepper.

Ihr Ansprechpartner bei Pepper:

Christian von Vietinghoff

Director Consulting

Tel +49 89 30903 553

christian.vonvietinghoff@pepperglobal.com

pepperglobal.com

PEPPER.