



Klantcase CRM Excellence

CRM excellence is een specialistische dienstverlener op het gebied van CRM strategie, CRM projecten en CRM selecties. Door de zeer klantgerichte aanpak waarin de ervaring met Customer Relationship Management van de afgelopen 25 jaar wordt gedeeld, is CRM excellence in staat om de projecten in time en on budget te realiseren. Waarbij de wijze van open samenwerking en doelgerichtheid zeer wordt gewaardeerd.

CRM excellence had een specifieke visie op het versterken van de eigen expertrol en het aantrekken van gekwalificeerde leads middels het delen van kennis. Via het principe van content marketing en de inzet van social media kanalen heeft GO2socialmedia een deel van de marketing activiteiten van CRM excellence overgenomen met een vooraf gedefinieerde resultaatverantwoordelijkheid.

De uitdaging

De binnen CRM excellence uitgevoerde marketing activiteiten waren versnipperd en ad hoc georganiseerd. De wens leefde om doelgroepgerichte campagnes te realiseren om potentiële klanten te bereiken en te binden, waarbij nieuwe mogelijkheden op het vlak van social media werden toegepast. Er was een relatief eenvoudige website die geen interactie had met de gebruikte CRM tool. Er was geen ervaring met het opzetten en delen van content en deze content op een gestructureerde wijze te gebruiken binnen de marketing activiteiten.

De vraag aan GO2socialmedia was of we konden helpen met het organiseren van de marketing activiteiten waarbij een samenspel tussen eigen capaciteit en inzet van GO2socialmedia het uitgangspunt was. Hierbij werd het principe van content marketing de basis. De inzet van actuele social media kanalen en het inzichtelijk maken van

de resultaten per kanaal waren hierbij onontbeerlijk. En dat de content in een actuele huisstijl moest komen, was een additionele vraag die meteen in het geheel is meegenomen.

De oplossing

Na een eerste inventarisatie van de te bereiken doelen, de bestaande middelen, de te kiezen doelgroepen en de eigen CRM omgeving van CRM excellence, is een concrete aanpak opgesteld. In deze aanpak kwamen de volgende aspecten aan bod:

- Doelgroepen en onderwerpen;
- Campagne planning met onderwerpen en call to action;
- Opt-in/opt-out procedure;
- Integratie met de website en benodigde landing pages;
- Keuze van de te gebruiken social media kanalen;
- Content planning;
- Leadopvolging;

De campagne werd uitgewerkt in relevante onderwerpen en in de tijd gepland. Hierbij zijn in feite meerdere campagnes opgetuigd, namelijk een algemene campagne voor alle relaties van CRM excellence en een aantal doelgroep/branchegerichte campagnes die inhoudelijke content boden voor de specifieke branche. In deze uitwerking waren het doel van de campagnestap en de onderliggende call to action van groot belang om de ontvanger van de content optimaal van dienst te zijn.

Elke campagne stap werd in detail uitgewerkt waarbij de benodigde content in de vorm van

whitepapers, blogs, PowerPoint presentaties en infographics werd beschreven. Bij deze uitwerking werd ook het tijdspad vastgesteld en de benodigde werkverdeling om dit tijdspad te kunnen realiseren.

Om een eenduidig beeld over te brengen aan potentiële klanten en daarbij een professionele uitstraling te hebben, was het ook noodzakelijk om de social media kanalen in te richten. Hierbij is gekozen voor LinkedIn, Twitter, Slideshare, Youtube en in beperkte mate Facebook. Daarnaast is Hootsuite gekozen als social media monitoring tool, waardoor inzicht wordt verkregen in de conversaties binnen social media kanalen over de voor CRM excellence belangrijke onderwerpen.

“GO2socialmedia heeft door het leveren van hun expertise onze marketing activiteiten op een zeer succesvolle wijze gerealiseerd, waarbij content marketing en social media zijn toegevoegd.”

Mariëlle Dellemijn, directeur CRM excellence

Om het bereik te vergroten is niet alleen gekozen voor het benaderen van de eigen doelgroepen en het gebruik van social media kanalen, maar ook voor het verspreiden van content via content websites en kennisbanken. Hiertoe moest een keuze gemaakt worden ten aanzien van het gebruik van bestaande kennisbanken van derden. Om additionele bewijsvoering rondom de expertrol van CRM excellence te genereren is ook de keuze gemaakt om op basis van een template een eigen

kennisbank op te bouwen met daarbij de eigen look & feel. Door deze eigen kennisbank op te bouwen wordt de expertpositie van CRM excellence nog eens additioneel benadrukt.

Resultaten

Na een testfase zijn de campagnes opgezet, de onderliggende werkzaamheden ingepland en het proces om de benodigde content te realiseren ingebed in de standaard werkwijze. Het eindresultaat van de beschreven activiteiten is een succesvolle aanpak om gericht doelgroepen te bewerken, bestaande en nieuwe relaties te beheren en te binden en gekwalificeerde leads te leveren aan de salesorganisatie van CRM excellence. Naast contacten met potentiële klanten die een actuele CRM vraag hebben, blijft CRM excellence door deze gestructureerde aanpak on top of mind als CRM expert. Zodra er een concrete vraag op CRM vlak is, de kans erg groot is dat CRM excellence dan gevraagd wordt om als leverancier op te treden.

GO2socialmedia fungeert na deze eerste fase inmiddels als verlengstuk en onderdeel van de marketing afdeling van CRM excellence waarbij

de taakverdeling, samenwerking en afstemming van verantwoordelijkheden goed zijn geregeld. De verantwoordelijkheid voor het realiseren van de content voor en het uitvoeren van de campagnestappen ligt bij GO2socialmedia. Wij monitoren eveneens de social media kanalen en rapporteren over de resultaten van de campagne(s) en van de social media activiteit.

De bestede tijd is onderverdeeld in structureel in te plannen tijd die periodiek terugkomt (denk hierbij aan schrijven van content, tijd die aan social media monitoring wordt besteed en tijd die aan de realisatie van de campagnestappen wordt besteed) en tijd die ad hoc wordt ingepland. Bij dit laatste komen zaken aan de orde zoals het ondersteunen van evenementen, het bundelen van content in een boek, het aanpassen van de huisstijl en het organiseren van een fotoshoot voor nieuwe footage voor de website.

Een specifieke ad hoc activiteit was het opzetten van www.CRMdirectory.nl. Door het realiseren van deze specifieke CRM kennisbank wordt de expertrol van CRM excellence verder versterkt en kan de beschikbare content als expert-content



“Doordat er goede afspraken gemaakt zijn over werkverdeling heeft CRM excellence nu een dedicated marketing afdeling die een grote mate van resultaat-verantwoordelijkheid heeft zonder dat er zelf personeel moest worden aangenomen. Een mooie combinatie van flexibiliteit en focus.”

Mariëlle Dellelijn, directeur CRM excellence

worden gepositioneerd. Dit versterkt de rol van CRM excellence als onafhankelijke expert in de gedachten van de lezer.

Het inzetten van social media kanalen heeft geleid tot een nog grotere bekendheid van CRM excellence en het versterken van de expert rol binnen de doelgroepen. Dit is af te lezen aan het aantal bezoekers op de website, het aantal volgers en het aantal downloads.

Door het gebruik van standaarden, voorgedefinieerde templates en een gestructureerde aanpak, wordt het nu duidelijk hoeveel tijd welke stappen kosten. Door het leereffect van de eerste fase is de benodigde tijd ten opzichte van de beginsituatie wezenlijk verminderd (30%), wat een positief effect heeft op benodigde marketing kosten en op de doorlooptijd.

De doelstellingen qua aantal leads en downloads zijn kwantitatief gemaakt en ruimschoots behaald, waardoor het voor de salesorganisatie mogelijk bleek om de criteria voor het maken van

afspraken met potentiële klanten aan te scherpen. Gemiddeld genomen wordt er nu elke 5-6 weken een campagnestap uitgevoerd. De rapportage van de resultaten wordt tweewekelijks gedaan en met de opdrachtgever binnen CRM excellence besproken. Hierdoor is het mogelijk om kort op de bal aan te sturen en zowel de resultaten als ook de samenwerking tussen de beide organisaties steeds verder te optimaliseren.

- Een succesvolle content marketing aanpak waardoor CRM excellence top of mind blijft en de doelstellingen op het gebied van leads wordt behaald
- Naadloze integratie tussen marketing en sales processen waardoor de allocatie van commerciële middelen optimaal is
- Gerichte inzet van social media kanalen zodat door het aanpassen en hergebruiken van content het bereik wordt vergroot.

GO2socialmedia is expert op het gebied van content marketing campagnes in combinatie met de inzet van social media kanalen. Door de gestructureerde aanpak en het gebruik van bewezen templates is het mogelijk om GO2socialmedia in te zetten in een bestaande marketing- en salesorganisatie en in de gezamenlijke aanpak de gestelde (liefst kwantitatieve doelen) te bereiken. Uiteraard wordt de aanpak geborgd door integratie met de eigen website(s) en de CRM omgeving, zodat de commerciële processen volledig worden geborgd.

Paterswoldseweg 808
9724 BM
Groningen
050 - 210 42 22
info@go2socialmedia.nl

