

Wilken

Kundenbeziehungen besser managen

[25.01.2018] Eine Komplettlösung für das digitale Kundenbeziehungsmanagement von Energieversorgern haben das Unternehmen Wilken und die Agentur moog entwickelt.

Bestehende Kunden binden, Neukunden gewinnen oder ehemalige Kunden zurückholen: Mit herkömmlichen Customer-Relationship-Management- oder E-Mail-Marketing-Systemen gelingt dies immer seltener. Gemeinsam mit der auf digitale Kommunikation spezialisierten Agentur moog hat die Wilken Software Group daher eine Komplettlösung für das One2One-Kundenbeziehungsmanagement entwickelt. Versorgungsunternehmen können damit nach Angaben von Wilken ihre jeweiligen Adressaten situationsbezogen mit den jeweils passenden Informationen und Angeboten ansprechen – und das genau über die digitalen Kanäle, die sie hauptsächlich nutzen. Gleichzeitig lassen sich mit der Lösung laut Wilken viele Marketingmaßnahmen automatisieren. Der Aufwand in der Kundenkommunikation oder im Leadmanagement könne so deutlich gesenkt werden. Kern des Komplettpakets sei die Wilken E-Marketing Suite. Daneben umfasse das mit der Agentur moog geschnürte Dialogmarketing-Paket die Konzeption und kreative Umsetzung unterschiedlicher Kampagnen, die Datenanalyse sowie die Unterstützung im laufenden Betrieb. Zu den vorkonfigurierten Kampagnen zählen beispielsweise automatisierte Win-Back-Mails, Aktionen zur Kündigungsprävention, „Kunden werben Kunden“-Kampagnen oder Aussendungen zum Welcome- und Interessen-Management, welche einfach an die Marke und Zielgruppe des jeweiligen Versorgers angepasst werden können.

(bs)

Stichwörter: Informationstechnik, Wilken, CRM