



## Centraal vastleggen van klantgegevens

NDC mediagroep was door CRM in staat een centraal klantbeeld op te stellen

NDC mediagroep is uitgever van de dagbladen Dagblad van het Noorden, Leeuwarder Courant en sinds 1 juli 2013 ook van het Friesch Dagblad. Ook worden tientallen weekbladen in de provincies Friesland, Groningen en Drenthe uitgegeven. NDC mediagroep is daarnaast uitgever van de magazines Noorderland en Ambitie, produceert de sportmanagementspellen Coach

van het Jaar, Formule 1 Teammanager en Ploegleider, en is oprichter van de website Autocircuit, de krantenarchiefsite De Krant van Toen, de amateurvoetbalsite Tweenul en een veertigtal lokale nieuwssites. Daarnaast worden door NDC mediagroep tal van evenementen in Noord-Nederland georganiseerd of gesponsord.

## Vraag van de organisatie

Relatiegegevens en klantgegevens zijn op verschillende afdelingen en systemen binnen de NDC organisatie vastgelegd. Het opbouwen van een centraal klantbeeld is daardoor niet mogelijk. Een centraal klantbeeld binnen een CRM-systeem is wenselijk om:

- Een klantprofiel (op basis van afname, interesses, aankopen en gedrag) te kunnen opstellen en definiëren;
- Gerichte marketingacties uit te kunnen voeren op basis van te definiëren klantprofielen;
- Rendement te kunnen beoordelen van diverse marketingacties;
- Diverse klantprocessen binnen een centraal systeem beschikbaar te kunnen stellen.

BEND CRM is door de NDC mediagroep ingeschakeld om een CRM-systeem te implementeren waardoor ze in staat zullen zijn om een centraal klantbeeld op te bouwen.

## De oplossing

Binnen NDC mediagroep is gekozen voor een gefaseerde invoering van Microsoft Dynamics CRM. In eerste instantie is

gekozen voor het beschikbaar stellen van CRM voor de afdeling Marketing, ter ondersteuning van de diverse commerciële processen rondom de acquisitie van nieuwe abonnees. Door een real-time koppeling met het backofficesysteem, zorgt CRM voor een automatische verwerking van nieuwe abonnees, die via de diverse verkoopkanalen als online, straatverkoop en telemarketing binnenkomen.

Na de eerste fase wordt CRM nu breder ingezet om de diverse klantprocessen te automatiseren vanuit een centraal systeem. Hierbij moet onder andere worden gedacht aan de diverse serviceprocessen zoals de abonnementenadministratie.

De volgende stap is het verder opbouwen van een goed “prospectbestand” binnen CRM. CRM moet een bijdrage leveren aan het verder uitbouwen van het klantenbestand, maar ook zorgen voor het creëren van een grotere klantwaarde.

---

“CRM moet een bijdrage leveren aan het verder uitbouwen van het klantenbestand, maar ook zorgen voor het creëren van een grotere klantwaarde”

## Het resultaat

BEND heeft er gezorgd dat CRM binnen een snelle doorlooptijd van vier maanden beschikbaar is gesteld voor de afdeling Marketing. Binnen het project is er een eerste klantbeeld ontstaan dat gerichte marketingactiviteiten mogelijk maakt.

Daarnaast is er een eerste efficiencyvoordeel behaalt door een aantal handmatige processen rondom de verwerking van nieuwe abonnees door CRM te verwerken.

Op basis van de goede resultaten en het rendement van CRM binnen korte tijd, heeft BEND de opdracht gekregen om NDC mediagroep op structurele wijze te

begeleiden bij de verdere invoering van CRM. Aan de hand van de CRM-roadmap worden deelprojecten opgestart waarin aandacht besteed wordt aan onder meer marketing automation, (self-) serviceprocessen en optimalisatie van verkoopprocessen. Allen ten doel om de klant beter te leren kennen en inzicht te krijgen in de behoeften van de klant, waardoor up-sell en cross-sell mogelijk is.

---

“Er is een eerste klantbeeld ontstaan dat gerichte marketingactiviteiten mogelijk maakt.”