

## Firmenprofil

Die Deutsche Telekom AG mit Hauptsitz in Bonn ist eines der weltweit führenden Dienstleistungs-Unternehmen der Telekommunikations- und Informationstechnologie-Branche.

## Die Aufgabe

Das Ziel war einfach auf den Punkt gebracht: Kundenkontakte verbessern. Die Kommunikation von Marketing und Vertrieb mit den Kunden sollte so erleichtert und gestaltet werden, dass ein intensiver und zielgenauer Kontakt möglich wird.

Sie sollten schnell, aktuell und einfach informiert werden können. Eine neue Plattform, die sich intuitiv bedienen lässt und trotzdem genügend Freiräume zur eigenen Gestaltung der Inhalte bereithält, sollte geschaffen werden.

Von Anfang an war eine hohe Performance beabsichtigt. Diese und die geplante große Anzahl von Benutzern mussten in die Realisation miteinbezogen werden. Denn nach Ablauf der regional begrenzten Einführungs-Phase sollte das System in allen Regionen der Deutschen Telekom in Deutschland zur Verfügung stehen.

## Die Lösung

FUSE entwickelte ein auf diese Anforderungen der Deutschen Telekom zugeschnittenes E-Mail-Marketing Tool. Dabei wurden zunächst in Zusammenarbeit mit der Marketing-Abteilung Nord alle bereits ablaufenden Prozesse analysiert sowie die Feature-Wünsche gemeinsam erarbeitet.

Die enge Zusammenarbeit mit der Deutschen Telekom, die beispielsweise Einblicke in die Alpha-Releases hatte, führte dazu, dass das Tool in der Entwicklungsphase nie den Kontakt zu den Erfahrungen und Anforderungen des täglichen Lebens verlor. Auf diese Weise konnte das Projekt zügig und punktgenau umgesetzt werden.

Die Deutsche Telekom konnte ihr Budget für herkömmliche „Paper-Mails“ deutlich reduzieren, ohne auf Kundenkontakte und Umsätze verzichten zu müssen. Im Gegenteil, durch das Response-Modul in der Software können Kunden nun wesentlich komfortabler als bisher (Fax-Antwort) auf die Mailings reagieren: Link anklicken, Formular ausfüllen, absenden.

Zum Hosting wird ein Telekom eigener Server eingesetzt. Die Verfügbarkeit der Software und der Anwendersupport werden jedoch von FUSE per Service Level Agreement zugesichert. So garantiert



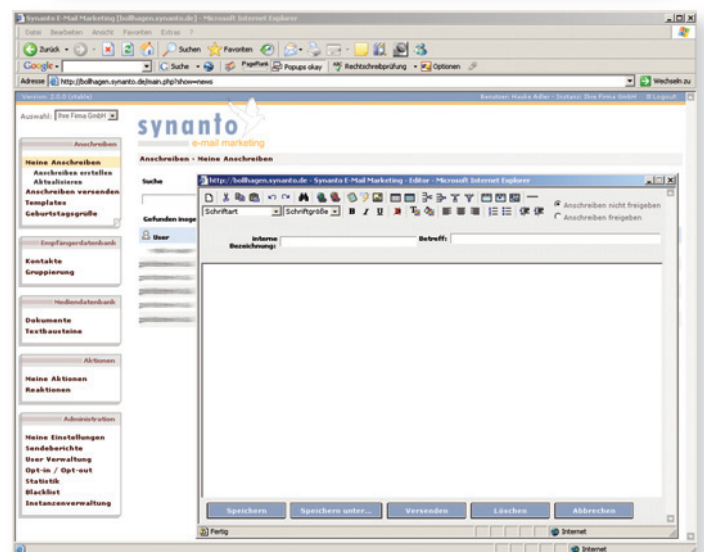
FUSE eine hohe Servicequalität und kompetente Betreuung.

## Das Ergebnis

Das neue E-Mail-Marketing Tool Synanto sorgt dafür, dass der Kontakt zu den Kunden sehr viel häufiger als bisher aufgenommen wird. Durch das unkomplizierte Handling der Software setzen die Vertriebsmitarbeiter der Deutschen Telekom diese gern und oft ein. Doch nicht nur die Kontakt-Frequenz ist gestiegen, die Kunden können nun auch zielgerichteter und bedürfnisorientierter angesprochen werden.

### Kern-Features von Synanto:

- ◆ personalisierte Anschreiben
- ◆ sehr gute Usability
- ◆ Im- und Export von Adressbeständen
- ◆ Mediendatenbank (z.B. für Bilder, Videos)
- ◆ Antwortformulare per Wizard erstellbar
- ◆ Mandantenfähig (für Filialen oder Regionen)
- ◆ Permission Marketing: (Double)-Opt-In fähig
- ◆ Automatische Geburtstagsgrüße



Synanto Benutzeroberfläche