

Bayer CropScience er blandt verdens største innovative virksomheder inden for plantebeskyttelse, såsæd, bioteknologi og bekæmpelse af skadedyr. Bayer CropScience er repræsenteret i 122 lande og har 22.000 medarbejdere.

Sonja Andersen, BAYER CROPSCIENCE

NÅR MAN "DYRKER" SIN KUNDEDIALOG PÅ HJEMMESIDEN

Hvad bruger Bayer CropScience Dialog Manager til?

Bayer CropScience har i Dialog Manager skabt branchens absolut stærkeste kontaktdatabase med 12.000 landmænd og landbrugskonsulenter. På en fleksibel og effektiv måde hjælper Dialog Manager os med at håndtere den dialog, som er helt afgørende for at skabe loyalitet og viden omkring vores produkter og Bayer CropScience.

Hvad er dialog for Bayer CropScience?

Dialog er, når vi får et brev, der siger: "Jeg er gået på pension men vil gerne sige tak for god rådgivning". Bayer CropScience går langt for at forstå at kommunikere med landmænd og gøre dialogen gensidig. Derfor er det også vigtigt for os at have det rigtige redskab til at håndtere denne dialog.

Hvordan gøres dialog med landmænd gensidig?

Bayer CropScience har oprettet en prisvindende hjemmeside, der er 100% dedikeret til dialogen. Oplysninger bliver indtastet af landmanden via hjemmesiden og vedligeholdt og analyseret i Dialog Manager, som vi så bruger til at målrette produktinformationer og kampagner med. Målet er at gøre hjemmesiden til et dagligt værktøj for landmænd.

Hvordan opbygges en kampagne typisk?

Det er vigtigt at holde gang i dialogværktøjet med aktiviteter, ellers dør ideen for kunderne. I Dialog Manager laves nemt de segmenteringer på kryds og tværs af oplysninger om det enkelte landbrug og landmandens interesser, der skal til for at målrette kommunikationen. Typisk laver vi brevflertning til email eller alternativt til papirbrev. En udsendelse kan handle om en forestående messe, et nyt produkt fra Bayer CropScience eller en opfordring til at gå ind på hjemmesiden for at opdatere deres oplysninger, deltage i konkurrencer, mm.

Er det et stort arbejde og ikke mindst dyrt at køre alle de kampagner?

Nej. Vi kan lave meget dialog for få penge, specielt fordi Dialog Manager ikke er så "forkromet" en løsning. Systemet har en meget forståelig opbygning. Det er fx nemt selv at kreere nye spørgeskemaer til landmændene og konsulenterne og generelt det at strukturere sin egen løsning i Dialog Manager ned mod databasen.

Hvordan ser fremtidens dialog ud for Bayer CropScience?

Emails er helt sikkert et vigtigt redskab i fremtidens dialog, og det har da også vist sig rigtigt bl.a. i form imponerende høje responstal for vores kampagner. Og det på trods af at landmand af natur generelt ikke er EDB-mindede. Det er forbavsende enkelt at lave udsendelser med email med både flettedata og billeder i Dialog Manager. Blandt andet det, tror jeg, kommer vi til at "dyrke" meget mere i fremtiden.



Bayer CropScience

