



Globaler Kommunikationsdienstleister sichert sich Wettbewerbsvorteile

Golin bringt Kundenbetreuer, Kunden und die besten Ideen an zentraler Stelle zusammen – mit Cisco Spark.

„Unsere Kunden sagen, dass wir extrem flexibel und agil sind. Da andere Agenturen jedoch aufgeholt haben, müssen wir jetzt ein noch höheres Tempo vorlegen. Mit Tools wie Cisco Spark können wir auch weiterhin ganz oben mitspielen.“

– Farrah Cox, Golin

Herausforderungen

- Vereinfachen der Zusammenarbeit der Kreativteams
- Beschleunigen von zeitkritischen Designkontrollen
- Informationen besser organisieren, um schneller reagieren zu können

„Go All In“ – das ist der Leitsatz von Golin, einer weltweit aufgestellten Kommunikationsagentur mit 50 Niederlassungen rund um den Globus, die ihre Kunden mit PR- und Marketingdienstleistungen dabei unterstützt, die Weichen in der digitalisierten Welt von heute auf Erfolg zu stellen. Nicht zuletzt aufgrund seiner Auszeichnungen – Golin wurde seit 2013 nicht weniger als neun Mal zur „Agentur des Jahres“ gekürt – genießt das Unternehmen einen exzellenten Ruf bei seinen Kunden, zu denen auch Cisco gehört.

Das herausragende Kundenerlebnis, für das Golin bekannt ist, erzielt das Unternehmen vor allem auch mit der Hilfe von innovativen Prozessen und Technologien. So setzt man bei Golin nicht auf Generalisten, sondern auf Spezialisten vier verschiedener Arten: Forscher/Analysten, Kreative, Impulsgeber und Verbindungsleute.

Eine fortlaufende Zusammenarbeit dieser Teams ist für den Erfolg unerlässlich. „Insbesondere der Dateiaustausch war bislang immer eine Herausforderung für uns – vor allem in der Konzeptionierungsphase,“ so Farrah Cox, Geschäftsführerin bei Golin. So kommt es z.B. vor, dass für eine Social-Media-Initiative eines Kunden innerhalb nur eines halben Tages eine Infografik erstellt werden muss. Hierfür müssen die Teams effizient zusammenarbeiten können. Die gängigen Cloud-basierten File-Sharing-Dienste erwiesen sich dazu jedoch als ungeeignet. So hatten etwa einige Kunden Schwierigkeiten mit deren Nutzung, und bei Golin ließ sich nicht nachvollziehen, wer wichtige Projektdateien bearbeitet hatte. Zudem schickten die Kunden ihre Anmerkungen meist per E-Mail, sodass Dateien und Kommentare an verschiedensten Stellen verstreut waren.

Anwenderbericht | Golin

Branche: Fachdienstleistungen

Cisco Spark: Ein Teamraum als zentrale Stelle für die gesamte Projektkommunikation

Lösungen

- Einrichtung eines Cisco Spark-Raums für jeden Kunden und jedes Projekt
- Bündeln aller Inhalte und Kommentare zu einem Projekt an zentraler Stelle
- Effiziente Organisation von Social-Media-Inhalten

Mit den virtuellen Besprechungsräumen von Cisco Spark haben ausgewählte Team von Golin jetzt eine zentrale Stelle, an der Dateien ausgetauscht werden und die gesamte Kommunikation sowie alle Workflows zusammenlaufen. Dadurch hat sich die Zusammenarbeit bei Golin sowohl intern als auch mit Kunden grundlegend verändert.

Dabei war die Lösung bereits innerhalb weniger Minuten einsatzbereit. „Cisco Spark besticht durch seine enorme Benutzerfreundlichkeit,“ stellt Kaycee Holmes, Senior Manager for Enterprise Business bei Golin, fest. „Unsere bisweilen doch sehr stressige Arbeit wird damit erheblich vereinfacht.“

Die gesamte Teamkommunikation im virtuellen Raum gebündelt

Für jedes Projekt richten die Teams mindestens einen Raum ein, in den der Moderater dann beliebige Teilnehmer, darunter auch Kunden, einladen kann. Sobald jemand eine Datei hochlädt oder etwas kommentiert, erhalten alle Mitglieder des Raums eine Benachrichtigung auf ihrer Cisco Spark-Desktop-, Browser- oder mobilen Anwendung. Stellt ein Kundenmanager dann z.B. fest, dass kurzfristig eine Infografik benötigt wird, kann er die anderen Teammitglieder mit einer Nachricht an den Projektraum schnell informieren. Alle bekommen diese Nachricht sofort angezeigt und können sich direkt an die Arbeit machen. „In unserer Branche ist Termintreue alles,“ sagt Cox. „Mit Spark finden die Designer alles an zentraler Stelle vor und können so schneller Entscheidungen treffen.“

Golin nutzt Cisco Spark-Räume zudem zur Veröffentlichung der zahlreichen Wochenberichte zur Effektivität der Kampagnen. Auf diese Weise wird verhindert, dass die Teams immer wieder von E-Mails mit großen Anhängen aufgehalten werden. Zudem hat Cox private Räume für alle Mitarbeiter eingerichtet, die ihr direkt unterstellt sind. Über diese ist sie leicht erreichbar, wenn ihre Mitarbeiter schnell eine Antwort benötigen oder etwas besprechen möchten. Diese offenen Kommunikationswege machen das Unternehmen agiler und flexibler.

Auf der Cisco Live jederzeit aktuelle News vom Social-Media-Team dank der mobilen Cisco Spark-App

Für die Cisco Live 2015 beauftragte Cisco Golin damit, das Event in den sozialen Medien zu begleiten. Etwa ein halbes Dutzend Golin-Mitarbeiter war am Veranstaltungsort im Einsatz und übertrug mithilfe der mobilen Cisco Spark-App aktuelle Nachrichten an zehn Kollegen in einer Kommandozentrale. Von dort aus wurden News und Fotos dann direkt aus den Cisco Spark-Räumen heraus auf Twitter, Facebook, LinkedIn und in anderen Communitys veröffentlicht.

Das Team erstellte Cisco Spark-Räume, um die Social-Media-Inhalte zu organisieren: allgemeine Nachrichten, witzige Tweets, Beiträge für einen Fotowettbewerb, Trends zum Teilen mit Kunden usw. Da alle Ideen an zentraler Stelle zusammengeführt waren, mussten am Ende eines Veranstaltungstags Twitter-Feeds und E-Mails auch nicht mehr separat gesichtet werden. Das Team erstellte darüber hinaus auch einen eigenen Cisco Spark-Raum, um Tweets und Statistiken über einen Cisco-TV-Sender in Echtzeit zu veröffentlichen. Auf einem Laptop wurde der Raum dabei offen gehalten und zwischen den Filmeinspielungen Tweets, Zahlen und Fakten verlesen.



„Auf Veranstaltungen hat das Social-Media-Team nicht die Zeit, auch noch Foto-Websites und E-Mails durchzugehen,“ so Kaycee Holmes. „Mit Spark haben wir dagegen eine zentrale Stelle für sämtliche Inhalte.“

Kommunikation mit Kunden über Cisco Spark-Räume beschleunigt Prozesse

Die Teams von Golin nutzen Cisco Spark-Räume mittlerweile auch für die Zusammenarbeit mit Kunden, z. B. für die Durchsicht der von den Designern erstellten Dateien durch den Kunden. So bleiben alle Inhalte und das zugehörige Feedback zusammen. „Wenn es darum geht, Dateien vom Kunden absegnen zu lassen, ist Spark wesentlich effizienter als E-Mail oder Cloud-basierte File-Sharing-Dienste“, so Cox. Nach Angaben der Designer erfolgen Projektprüfung und -genehmigung um etwa 50 Prozent schneller.

„Anders als bei E-Mails erkenne ich mit Spark sofort, ob der Kunde meine Nachricht gesehen hat“, meint Holmes. „Ich muss also nicht mehr extra nachfragen, ob meine E-Mail vom Kunden gelesen wurde.“

Mehr Benutzer, umfangreichere Einsatzmöglichkeiten

Ergebnisse

- Designprüfung und -genehmigung in der Hälfte der Zeit
- Mehr Agilität und Flexibilität durch schnellere Entscheidungsfindung
- Effiziente Durchführung einer umfangreichen Social-Media-Kampagne bei einem Großereignis

Golin führt Cisco Spark nun in weiteren seiner 50 Niederlassungen weltweit ein. „Viele unserer Mitarbeiter sind häufig auf Geschäftsreise. Spark bietet uns die Möglichkeit, Ideen bereits in der Konzeptphase auszutauschen,“ so Cox. Mitarbeiter in den USA etwa können Dateien und Änderungen mit ihren Kollegen in Singapur in dem Wissen teilen, dass diese die Neuigkeiten direkt am nächsten Morgen auf ihrem Smartphone lesen.

Cox meint resümierend: „In der Kommunikationsbranche ist der Wettbewerb extrem hart. Unsere Kunden sagen, dass wir extrem agil und flexibel und agil sind. Da andere Agenturen jedoch aufgeholt haben, müssen wir jetzt ein noch höheres Tempo vorlegen. Mit Tools wie Cisco Spark können wir auch weiterhin ganz oben mitspielen.“

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu Cisco Spark-Lösungen finden Sie unter www.cisco.de/spark.

Produkte und Services

- Cisco Spark-Anwendung



Hauptgeschäftsstelle Nord- und Südamerika
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Hauptgeschäftsstelle Asien-Pazifik-Raum
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapur

Hauptgeschäftsstelle Europa
Cisco Systems International BV Amsterdam,
Niederlande

Cisco verfügt über mehr als 200 Niederlassungen weltweit. Die Adressen mit Telefon- und Faxnummern finden Sie auf der Cisco Website unter www.cisco.com/go/offices

Cisco und das Cisco Logo sind Marken oder eingetragene Marken von Cisco und/oder Partnerunternehmen in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern. Eine Liste der Cisco Marken finden Sie unter www.cisco.com/go/trademarks. Die genannten Marken anderer Anbieter sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Die Verwendung des Begriffs „Partner“ impliziert keine gesellschaftsrechtliche Beziehung zwischen Cisco und anderen Unternehmen. (1110R)

© 2015 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument enthält öffentliche Informationen von Cisco.

C36-735832-00 10/15