

ANWENDERBERICHT: CRM MIT FILEMAKER BEI MITTELSTÄNDISCHEM VERLAGSHAUS

Kärntner Monat setzt auf Filemaker-Branchenlösung

Das mittelständische Verlagshaus »Kärntner Monat« setzt bei Fakturierung und Kundenverwaltung seit mehreren Jahren auf eine Branchensoftware, die auf Filemaker basiert.

WIEN – Das Verlagsgeschäft ist schnellebig und die Branche hart unkämpft. Um Abonnenten und Anzeigenkunden zu gewinnen und letztendlich zu halten, müssen sich diese gut betreut fühlen. Fehlerhafte Anschreiben, falsche Rechnungen, doppelte Anrufe oder ähnliches können den Ruf und das Jahresergebnis eines Verlags schnell negativ beeinflussen. Customer Relationship Management (CRM) lautet das Zauberwort. Das mittelständische Verlagshaus Kärntner Monat setzt seit sieben Jahren erfolgreich auf die Filemaker-basierende Branchensoftware *big.news* von Eibel Businesssoftware. Der »Kärntner Monat« ist seit über 27 Jahren das Szenemagazin in Kärnten. Seit 2001 gehört das Unter-

nehmen mit rund 15 Mitarbeitern zu 85 Prozent der Styria Medien AG, einem der größten österreichischen Medienunternehmen mit knapp 3.000 Mitarbeitern. Rund zwanzig Tochterfirmen der Styria nutzen die Filemaker-basierende Kundenverwaltungs- und Fakturierungslösung für Printmedien.

Kunden erwarten schnelle und zufriedenstellende Antworten auf Fragen zu Anzeigenformaten, Schaltungsterminen und Zahlungsmodalitäten. »Wir suchten nach einem geeigneten Werkzeug für unsere Anzeigenverkäufer, das alle Informationen zu den Kunden bereit hält, die Arbeit bestens organisiert und vor allem leicht bedienbar ist«, erläutert Norbert Sternad, Geschäftsführer des Kärntner Monat. »2001 fanden wir in der Filemaker-

basierenden Branchensoftware *big.news* genau die richtige Lösung für uns als mittelständisches Verlagshaus. Große Verlagslösungen hatten sich in der Vergangenheit als zu unflexibel und kostenintensiv herausgestellt.« 2008 entschied sich das Unternehmen, auf die aktuelle Version *big.news 3.0* von Eibel Businesssoftware umzusteigen, die auf *Filemaker 9* basiert.

EFFIZIENZ DURCH ORGANISATION

Die Mitarbeiter des Anzeigenverkaufs zeigen sich sehr zufrieden mit der Filemaker-Lösung. Auch das Update auf die neue Version verlief problemlos. Besonders schätzen die Anzeigenverkäufer die organisatorischen Möglichkeiten, die *big.news* bietet. Bereits beim Programmstart



Rechnungs-
legung und
Kunden-
verwaltung des
»Kärntner
Monat« werden
von Filemaker
gemanagt.



werden die offenen Angebote, aktuelle Vorhaben, noch nicht fakturierte Aufträge oder ähnliches eingebündelt. Sämtlicher Schriftverkehr (Mail, Fax, Brief), Telefonnotizen, Anzeigenhistorie oder Rechnungen sind zentral im Programm hinterlegt, so dass sich auch andere oder neue Mitarbeiter nahtlos in die Thematik einfinden können. So weiß jeder, was Kollegen oder Vorgänger mit den Kunden gemacht haben – bei rund 10.000 Adressdaten heutzutage unverzichtbar. Sämtliche Daten sind passwortgeschützt, die Zugriffsrechte sind klar geregelt sind.

Die Verwaltung der Anzeigenkunden ist eine Sache, Abonnenten und Interessenten müssen sich natürlich auch gut aufgehoben fühlen. Tagtäglich rufen Leser an, die Fragen zu Zustellung, Laufzeit des Abonnements oder Rechnungen haben. »Dank der Filemaker-Lösung haben wir immer alle Informationen per Mausklick parat und können sofort Auskunft geben. Diese Kompetenz schätzen unsere Kunden sehr«, kommentiert Christian Schurek, Mitarbeiter in der Leserbetreuung. Auch wenn es um die Werbung neuer Leser geht, bedient sich das Unternehmen der Datenbank. Adressen werden ausgewertet, Rundmails direkt im System verfasst und Kontakte zum Nachtelefonieren markiert. Was früher aufwendig vorbereitet werden musste, ist heute im Handumdrehen geschehen.

DEM MITTELSTAND AUF DEN LEIB GESCHNEIDERT

»Unverzichtbar sind für uns die Auswertungsmöglichkeiten der Filemaker-Lösung. Die Erkenntnisse daraus fließen in unser Marketing und auch in unsere gesamte Strategieplanung ein«, kommentiert Sternad. »Wir können Statistiken nach allen erdenklichen Kriterien erstellen – und zwar in Eigenregie, ohne dafür einen Programmierer einsetzen zu müssen. Daten, die früher nur in tagelanger Arbeit ermittelt werden konnten, stehen heute in Sekundenbruchteilen zur Verfügung.« Auf diese Weise weiß der Kärntner Verlag präzise, wann eine größere Anzahl Abonnements endet und damit eine Marketingaktion zum Anwerben neuer Leser sinnvoll ist. Auch für Testleseraktionen liefert big.news jederzeit Auswertungen, Erfolgsquote inklusive.

Die Unternehmens- und CRM-Software big.news ist mittelständischen Verlagsunternehmen auf den Leib geschneidert. Gibt es darüber hinaus individuellen Customizing-Bedarf, so kann dank der dahinter liegenden Filemaker-Technologie leicht nachgebessert werden. »Mit Filemaker haben wir eine Plattform für unsere Produkte gewählt, die äußerst flexibel und intuitiv in der Handhabung ist. Anpassungen sind daher in der Regel unkompliziert und kostengünstig auszuführen«, erläutert Erwin Eibel, Geschäftsführer Eibel Businesssoftware.

Der Datenabgleich mit dem SAP-System der Muttergesellschaft Styria verläuft automatisiert. Bei Bedarf wird ein Export aller Neukunden und geänderten Kunden sowie aller neuen Rechnungen und Gutschriften angestoßen. Diese Dateien werden dann ebenfalls automatisiert in SAP eingelesen. Die Investitionskosten für die Software inklusive Filemaker-Server und elf Clients, Installation, Datenübernahme und Schulung beliefen sich auf weniger als 20.000 Euro.

»Die Alternative, extern angebundene SAP-Arbeitsplätze zur Styria einzurichten, hätte unseren inhaltlichen und praktischen Anforderungen nicht entsprochen und wäre um ein Vielfaches kostspieliger ausgefallen«, blickt Sternad zurück. »Bereits ein halbes Jahr nach dem Update auf big.news 3.0 können wir feststellen, dass die Prozesse transparenter und zeitsparender organisiert sind, die Datensicherheit durch geregelte Zugriffsrechte höher ist und wir vor allem weniger Reklamationen und Beschwerden seitens unserer Leser und Inserenten haben«, resümiert Sternad zufrieden.