

Schnelle Information verbessert Kundenservice

Der Abcverlag hat seine Access-Datenbank durch eine auf Filemaker basierende Lösung zur Kundenverwaltung ersetzt. Wichtige Daten stehen nun auf Knopfdruck zur Verfügung.

HEIDELBERG – Das Verlagsgeschäft ist schnelllebig und die Branche hart umkämpft. Um Abonnenten und Anzeigenkunden zu gewinnen und zu halten, müssen sich diese gut betreut fühlen. Fehlerhafte Anschreiben, falsche Rechnungen oder doppelte Anrufe können den Ruf und das Jahresergebnis eines Verlags schnell negativ beeinflussen. Eine gut gepflegte Datenbank ist daher ein Muss. Customer Relationship Management (CRM) lautet das Zauberwort. Das mittelständische Verlagshaus Abcverlag, das unter anderem Special-Interest-Magazine wie »Basket« und »Eat Magazine« herausgibt, setzt seit eineinhalb Jahren erfolgreich auf Big.news, eine Filemaker-basierte Kundenverwaltungs- und Fakturierungslösung für Medien des österreichischen IT-Dienstleisters Eibel Businesssoftware. Seit diesem Jahr erfolgt die Datenbankpflege via Terminal Server auch von der Unternehmenstochter Abc Business Media Consulting in Peking aus.

Der Wert treuer Abonnenten kann nicht hoch genug geschätzt werden. Nur wenn sich die Abonnenten gut aufgehoben fühlen, bleiben sie dem Unternehmen auch treu. »Tagtäglich rufen Leser an, die Fragen zu Zustellung, Laufzeit des Abonnements oder Rechnungen haben. Dank der Filemaker-Lösung haben wir alle Informationen per Mausklick parat und können sofort Auskunft geben. Diese Kompetenz schätzen unsere Kunden sehr«, erklärt Ingrid Gimbel, Mitarbeiterin in der Abonnementbetreuung in Heidelberg. Auch wenn es um die Werbung neuer Leser geht, hilft die Datenbank. Dazu werden die rund 80.000 Adressen, Testleseraktionen, Abozugaben, etc. nach unterschiedlichen Kriterien ausgewertet sowie to-do's und Folgeprojekte bequem in Big.news angelegt. Rundmails lassen sich direkt im System verfassen und Kontakte zum Nachtelefonieren markieren. Der Erfolg kann jederzeit kontrolliert, mehrere Aktionen miteinander verglichen werden. Auch die Abrechnung zehntausender Abos erfolgt in Minutenschnelle. »Bevor wir Big.news im Einsatz hatten, behelfen wir uns mit einer Access-Datenbank, die allerdings an ihre Grenzen stieß, nicht so flexibel und skalierbar war. Heute können wir einen umfassenden Aboservice leisten, weil mehr Informationen in kürzerer Zeit verfügbar sind. Unsere Marketingabteilung kann dadurch schneller handeln und hat einen besseren Überblick über die Kunden- und Interessentendaten«, sagt Dirk Schmidbauer, Geschäftsführer des Abcverlags. Die Grundlage all dieser Auswertungen und Marketingaktionen ist eine gepflegte Datenbank. »Mit der Gründung unserer chinesischen Tochter haben wir die Weichen für die Zukunft gestellt. Unsere dortigen Mitarbeiter pflegen die rund 80.000 Datensätze und 12.000 Abonnenten in der Filemaker-Datenbank in Echtzeit via VPN-Verbindung über einen Terminal Server«, erklärt Schmidbauer die technische Infrastruktur. So haben beide Standorte immer den Zugriff auf denselben aktuellen Datenstamm, was dem Unternehmen große Flexibilität verleiht.

ZUFRIEDENSTELLENDEN ANTWORTEN

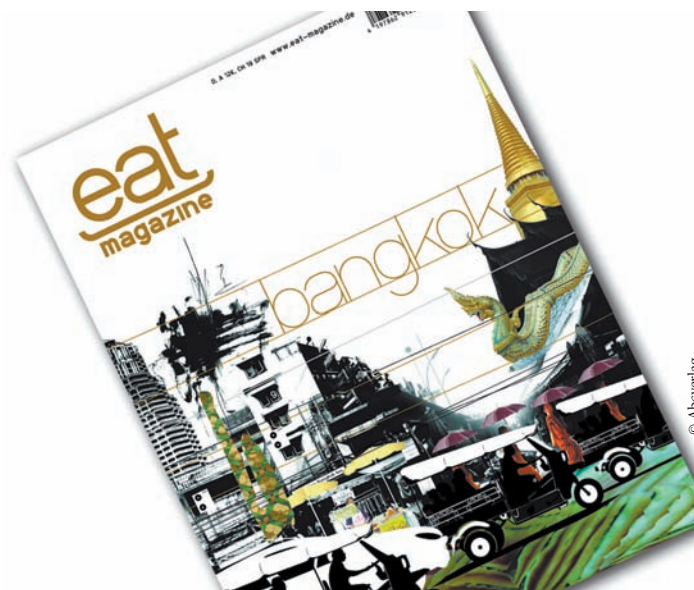
Was für die Abonnenten- und Interessentenbetreuung gilt, gilt auch für die Anzeigenkunden. Für erfolgreiche Anzeigenakquise bedarf es mehr als freundliche Mitarbeiter. Die Kunden erwarten schnelle und zufriedenstellende Antworten auf Fragen zu Anzeigenformaten, Schaltungsterminen und Zahlungsmodalitäten. »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«, sagt Dirk Schmidbauer. »In der Filemaker-basierten aktuellen Version der Branchensoftware Big.news fanden wir genau die richtige Lösung für uns als mittelständisches Verlagshaus. Denn mit Access waren wir in der Zwischenzeit längst an unsere Grenzen gestoßen.«

Die Mitarbeiter des Anzeigenverkaufs sind sehr zufrieden mit der Filemaker-Lösung. Besonders schätzen die Anzeigenverkäufer die organisatorischen Möglichkeiten, die Big.news bietet. Bereits beim Programmstart werden die offenen Angebote, aktuelle Vorhaben, noch nicht fakturierte Aufträge, etc. eingeblendet. Sämtlicher Schriftverkehr (E-Mail, Fax, Brief), Telefonnotizen, Anzeigehistorie oder Rechnungen sind zentral hinterlegt, so dass auch andere oder neue Mitarbeiter sich nahtlos in die Thematik einfinden. So weiß jeder, was Kollegen oder Vorgänger mit den Kunden gemacht haben – bei rund 80.000 Adressdaten heutzutage unverzichtbar. Dass sämtliche Daten passwortgeschützt und die Zugriffsrechte klar geregelt sind, versteht sich von selbst.

»Unverzichtbar sind für uns die Auswertungsmöglichkeiten der Filemaker-Lösung. Die Erkenntnisse daraus fließen in unser Marketing und unsere Strategieplanung ein«, erläutert Schmidbauer. »Wir können Statistiken

»Unverzichtbar sind für uns die Auswertungsmöglichkeiten. Wir können in Eigenregie Statistiken nach allen erdenklichen Kriterien erstellen.«
Dirk Schmidbauer,
Geschäftsführer
Abcverlag.

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.« So weiß der Verlag immer genau, wann eine größere Anzahl an Abonnements endet und damit eine Marketingaktion zum Anwerben neuer Leser besonders sinnvoll ist. Auch für Testleseraktionen liefert Big.news jederzeit aufschlussreiche Auswertungen, inklusive Erfolgsquote. Die Investitionskosten für die Software inklusive Filemaker Server und sechs Clients im gemischten Netzwerk (Windows und Mac), Installation, Datenübernahme und Schulung beliefen sich auf weniger als 15.000 Euro. »Bereits ein halbes Jahr nach der Einführung von Big.news 4.0 konnten 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 Schmidbauer zufrieden. [oli]



Das mittelständische Verlagshaus Abcverlag gibt unter anderem Special-Interest-Magazine wie das »Eat Magazine« heraus.

COMPUTERWELT

www.computerwelt.at

confare

Gemeinsam. Besser. Machen.
www.confare.at

CIO award '11

WIR SUCHEN DIE
IT-MANAGER
DES JAHRES!
Jetzt bewerben auf:
www.cioaward.at

**Der CIO Award wird auf dem
Confare CIO & IT-Manager Summit 2011
am 14. April verliehen**

Gunther Reimoser
Vorsitzender der Jury für den CIO Award 2011:

„Ernst & Young gestaltet den CIO Award 2011 mit, um die Positionierung der IT-Manager Österreichs als strategische Triebfeder des Unternehmenserfolges zu unterstützen. Transparenz der eigenen Leistung und deren Anerkennung durch eine Experten-Jury unterstreicht die Bedeutung des CIO nachhaltig. Wir freuen uns dazu beizutragen.“

ERNST & YOUNG
Quality In Everything We Do