

## FileMaker Referenzkunden

### Wochenzeitung „Die Furche“ vertraut ihre Abonnenten einer FileMaker-Branchenlösung an

#### Steigende Auflage bestätigt die Richtigkeit der Entscheidung

**Eine solide Abonnentenbasis gehört zu den Grundlagen einer erfolgreich wirtschaftenden Zeitung, bedingt sie nicht nur kontinuierliche Verkaufseinnahmen sondern - mindestens ebenso wichtig - Anzeigenerlöse. Doch Leser bleiben nur treue Leser, wenn sie sich gut betreut fühlen. Um hier die Weichen für die Zukunft zu stellen, entschied sich die Wochenzeitung „Die Furche“ für big.news, eine auf FileMaker Pro basierende Branchenlösung von eibel.businesssoftware.**

Mit 14.000 Abonnenten und einer Auflagenhöhe von rund 16.000 ist „Die Furche“ Österreichs einzige überregionale Qualitäts-Wochenzeitung. Um einen derart großen Kundenstamm zu halten, reichen freundliche Mitarbeiter alleine heute nicht mehr aus. Die Leser erwarten – neben qualifizierten Inhalten - schnelle und zufrieden stellende Antworten auf Fragen etwa nach Abo-Art, -Dauer, -Rechnungen oder Zustellung. Bis Anfang 2004 bereiteten derartige Auskünfte dem Unternehmen zunehmend Kopfzerbrechen. Sämtliche Abonentendaten wurden bis dahin zentral im SAP-System des Mutterkonzerns Styria Medien AG verwaltet. Abonnenten wendeten sich für Auskünfte grundsätzlich direkt an „die Furche“, mussten aber gebeten werden, einen Grazer Sachbearbeiter anzurufen. Das verärgerte manchen Leser, denn es bedeutete einen Extraanruf, der Zeit und Geld kostete.

#### FileMaker-Lösung big.news holt Abonnenten ins Haus



„Anrufe und Anfragen von Abonnenten sind für einen Verlag wertvolle Möglichkeiten, den Kontakt mit ihnen zu pflegen“, erläutert die stellvertretende Verlagsleiterin Nicole Schwarzenbrunner. Um diese Chancen besser nutzen zu können, entschieden sich die Blattmacher, die Verwaltung der Abonnenten und Anzeigenkunden inhouse zu realisieren. Die passende Software fanden sie in big.news, eine auf FileMaker Pro basierende Kundenverwaltungs- und Fakturierungslösung speziell für Printmedien, ergänzt um die Zusatzanwendung modul.abonnements. Die Investitionskosten für die Software beliefen sich auf 24.000 Euro, Wartung und Updates belaufen sich jährlich auf knapp 2.000 Euro. „Die Alternative, extern angebundene SAP-Arbeitsplätze zur Styria Medien AG einzurichten, wäre um ein Vielfaches kostspieliger ausgefallen. Obwohl wir die komplette Abonnentenverwaltung jetzt inhouse abwickeln, mussten wir keine zusätzlichen Stellen schaffen“, blickt Nicole Schwarzenbrunner zurück. Die Implementierung verlief weitgehend reibungslos und auch bereits der erste Abo-Rechnungslauf mit über 11.000 Datensätzen stellte kein Problem dar. „Die Lösung von eibel.businesssoftware hat einfach alles, was wir brauchen und ist vor allem unkompliziert zu bedienen. Bereits nach 3 Schulungstagen - aufgeteilt auf drei Wochen - waren unsere Mitarbeiter sicher im Umgang mit der Lösung.“

Jeden Monat erledigt big.news nach wenigen Eingaben automatisch sämtliche Abrechnungen, per Datenträger gelangen alle Kunden- und Rechnungsdaten in die SAP-Buchhaltung des Mutterkonzerns. Wöchentlich erstellt das System zudem die Basisdaten für die Auflagenmeldung an die Österreichische Auflagenkontrolle (ÖAK). Ein schöner Nebeneffekt: Auch die geänderten Regeln der ÖAK bezüglich der Leser- und Abonentenerfassung konnten dank der Flexibilität des Systems schnell und kostengünstig umgesetzt werden. Es liefert überdies die aktualisierten Adressdaten der Leser an die zuständigen Versender Österreichische Post, redmail und in die Druckerei. Heute kann der Sachbearbeiter direkt während des Anrufs dank tagesaktueller Daten aus der SAP-Buchhaltung – die automatisch per Rückdatenträger in die FileMaker Pro-Lösung einfließen – nahezu jede Auskunft geben.

#### Daten für Anzeigenverkäufer

Auch der Anzeigenverkauf organisiert sich mit big.news. Die Anzeigenverkäufer der „Furche“ erhalten mit einem Mausklick sämtliche Daten, die sie für Akquisetelefonate benötigen: die Adresse des potenziellen Anzeigenkunden, die komplette zugehörige Korrespondenz sowie sämtliche Rechnungen und Angebote. Auch der sonstige Schriftverkehr im Verlagshaus der „Furche“ läuft über big.news. Alle Briefe, Faxe und E-Mails sind damit zentral erfasst.

#### Statistiken für Marketing- und Strategieplanung

„Unverzichtbar sind für uns bereits heute die Auswertungsmöglichkeiten der FileMaker-Lösung. Die Erkenntnisse daraus fließen in unser Marketing und auch unsere gesamte Strategieplanung ein“, kommentiert Nicole Schwarzenbrunner. „Wir können Statistiken nach allen erdenklichen Kriterien erstellen – und zwar in Eigenregie, ohne dafür einen Programmierer einsetzen zu müssen. Daten, die früher, wenn überhaupt, nur in tagelanger Arbeit ermittelt werden konnten, stehen heute in Sekundenbruchteilen zur Verfügung.“ Auf diese Weise wissen die Wiener Verleger zum Beispiel präzise, wann eine größere Zahl Abonnements endet und damit eine Marketingaktion zum Anwerben neuer Leser besonders sinnvoll ist. Für Testleseraktionen liefert big.news jederzeit aufschlussreiche Auswertungen, inklusive Erfolgsquote. Dabei lassen sich sogar die Geburtsjahrgänge der Besteller der Probeabos abfragen. So sieht das „Furche“-Team, ob die Werbeaktion auch bei den wichtigen Nachwuchslesern erfolgreich war. Erste Ergebnisse des Einsatzes von big.news ließen nicht lange auf sich warten: Im Vergleich zum ersten Quartal 2004 bescheinigte die Österreichische Auflagenkontrolle der „Furche“ im gleichen Zeitraum 2005 einen Anstieg der verkauften Auflage um 9,8 Prozent.

#### eibel.businesssoftware

eibel.businesssoftware entwickelt seit 1993 Standard- und Individualsoftware. Viele Verlage zählen zu seinen Kunden. Allein zwanzig Tochterunternehmen der Styria Medien AG. Weitere Informationen erhalten Sie unter <http://eibel.businesssoftware.at>

#### Die Furche

„Die Furche“, Österreichs einzige überregionale Qualitäts-Wochenzeitung, setzt sich in intellektuell anspruchsvoller Weise mit den wesentlichen Fragen der Zeit auseinander. 1945 von Dr. Friedrich Funder gegründet bietet sie Orientierung, Analyse und Hintergrund zu brisanten Themen auf hohem journalistischen Niveau und versteht sich als Forum für möglichst breite, kritische Debatten. Damit will sie wöchentlich einen Beitrag zu zukunftsorientiertem Denken, Glauben und Handeln leisten. „Die Furche“ zählt nicht zum Pflichtprogramm der schnellen Informationsbeschaffung, sondern zur Kür einer qualifizierten Horizonsweiterung. Infos unter [www.furche.at](http://www.furche.at).

Autorin: Heike Hering-Haas

[Download PDF](#)