



Nachricht von SAM

Die Vogel Medien Gruppe hat aus SalesLogix von Sage ein speziell für Verlage geeignetes CRM-System entwickelt

Die Kommunikationsprozesse in Medienkonzernen sind vielfältig, komplex und schnelllebig. Und wie jeder Verlag lebt auch die Vogel Medien Gruppe nicht nur von seinen Lesern, sondern auch zu einem hohen Anteil vom Anzeigengeschäft. Jedes Unternehmen und jede Organisation, über die redaktionell berichtet wird, stellt einen potenziellen Anzeigenkunde dar. Aus diesem Grund ist es besonders wichtig, dass die Kommunikation zwischen den einzelnen Unternehmensbereichen und Abteilungen reibungslos funktioniert. Die Vogel Medien Gruppe hat die Wichtigkeit einer vereinheitlichten Geschäftskommunikation erkannt und mit SAM eine Lösung geschaffen, die das Customer Relationship Management im gesamten Verlag neu organisiert und optimiert. SAM steht für SalesManager und ist die eigens für Verlage erweiterte CRM-Profi-Lösung SalesLogix von Sage. SAM ist seit Mitte 2001 bei der Vogel Medien Gruppe im Einsatz und mittlerweile so weit entwickelt, dass der IT-Bereich it.services der Vogel Services GmbH zum Business Partner von Sage avanciert ist und andere Verlage als Dritt-Kunden gewinnen konnte.

Die Qual der Wahl leicht gemacht

Die Vogel Medien Gruppe als ein international aufgestellter Medienkonzern vereint unter einem Dach die Bereiche Computer&Automation, Industrie und Online, aber auch Buchverlage und Services sowie zahlreiche internationale Töchter. An 45 Standorten sind mehr als 1.800 Mitarbeiter beschäftigt. Um alle Daten in einer gemeinsamen Datenbank zu verwalten, beschlossen die Geschäftsführer der Verlage die Implementierung eines neuen leistungsfähigen CRM-Systems, das über eine Schnittstelle an SAP und die Abo- und Vertriebsdatenbank sowie über eine bereifübergreifende Mandantenfähigkeit verfügen sollte. Zudem sollten während der Implementierung alle Arbeitsprozesse störungsfrei weiterlaufen können. Zur Wahl standen 10 CRM-Systeme, aber aufgrund von mangelnden Funktionalitäten, Verfügbarkeitsproblemen, zu hohen Preisen oder an Vetos der Mitarbeiter schieden neun wieder aus. Das Rennen machte SalesLogix aus dem Hause Sage, da diese programmierbare CRM-Lösung die Flexibilität für den Umbau zu einer Branchenlösung von Haus aus mitbrachte und zudem der Preis stimmte.

„Wir haben uns damals für SalesLogix entschieden, weil unsere interne Lösung dem starken Wachstum der Vogel Medien Gruppe nicht mehr gewachsen war. Mit dem neuen CRM-System konnten wir eine gemeinsame leistungsfähige Plattform für Redaktionen und Anzeigenverkauf realisieren“, erläutert Peter A. Kraus, Leiter it.services der Vogel Business Medien.



Aus SalesLogix wird SAM

In einer viermonatigen Einführungsphase wurde SalesLogix langsam zu SAM umgerüstet. In der ersten Phase wurden verlagsspezifische Grundfunktionalitäten wie unterschiedliche Masken für verschiedene Unternehmensbereiche entwickelt. Der zweite Schritt umfasste die Anbindung an SAP R/3, die Anpassung der Forecast Funktionalität und die Einbindung des Abonentenservices. Im dritten Schritt wurden der Leserdienst und die Funktionalitäten für das Reporting integriert und eine Konkurrenzbeobachtung und -analyse entwickelt. Am Ende dieser Phase stand das Roll-Out von SAM.

Neben der Tatsache, dass die Vogel Medien Gruppe mit der auf SalesLogix basierenden Implementierung von SAM nun über eine für das Verlagswesen einzigartige CRM-Branchenlösung verfügt, hat sich das Projekt auch in positiver Hinsicht nicht nur auf die Kosten ausgewirkt. Die Ausfallzeiten konnten um 20 bis 30 Prozent reduziert werden. Die Verfügbarkeit liegt bei 99,99 Prozent. Wichtigste weitere Vorteile sind auch die gesteigerte Effizienz und höhere Kundenzufriedenheit. „Besonders erfreut hat uns die Möglichkeit, Kosten zu senken“, so Kraus. „Neben günstigeren Preisen für die Lizenz konnten wir vor allem bei der Weiterentwicklung und beim Support Geld sparen. Die Einführung von SalesLogix wurde aufgrund der transparenten Programmstrukturen in einem kurzen Zeitrahmen bewältigt.“

Für Support, Anpassungen, Auswertungen und Hotline sind fünf Mitarbeiter zuständig. Die Abläufe, vom Eingeben und Sichten von Informationen bis hin zum Workflow sind durch Automatisierungen wesentlich effizienter und damit auch schneller geworden. Die Folge ist neben einer höheren Produktivität auch eine gesteigerte Mitarbeitermotivation.

In der letzten Phase stand die Nachbetreuung und kontinuierliche Weiterentwicklung im Mittelpunkt. So wurde ein System eingebunden, um veröffentlichte Artikel zum Kunden anzuzeigen und um Angebotsschreiben oder E-Mails direkt aus SAM versenden zu können. Zum anderen wurde das Redaktionssystem auf Basis von SalesLogix komplett neu entwickelt und voll in die Anzeigenlösung integriert.

„Mit der hausinternen Weiterentwicklung von SalesLogix haben wir eine CRM-Branchenlösung geschaffen, die im Verlagswesen einmalig ist“, schwärmt Kraus. „Dieses Know-how versetzt uns in die Lage, auch als Berater für CRM-Systeme bei Verlagen und Geschäftspartnern aktiv zu sein.“

Mittlerweile ist das Programm bereits seit knapp 5 Jahren erfolgreich im Einsatz. Trotz des intensiven Customizings der Standard-Lösung durch it.services der Vogel Services GmbH wurden die jeweiligen Release-Wechsel mit SalesLogix vollzogen, so dass die Software auch von Hersteller-Seite aus immer up-to-date ist.



Der Zeit auf den Zahn geföhlt

Das Zeitschriftengewerbe ist ein schnelllebiges Geschäft. Um sich dem ständig ändernden Markt optimal anpassen zu können, hat die it.services der Vogel Services GmbH so genannte SalesLogix-Effizienzsteigerungsgruppen gebildet. Diese Anwendergruppen haben die Aufgabe, die Funktionalitäten der CRM-Lösung je nach Unternehmensbedarf zu erweitern und zusammen mit den Entwicklern umzusetzen.

Dies hat zahlreiche Verbesserungen und zusätzliche Funktionen mit sich gebracht. Eine wesentliche Forderung seitens der unterschiedlichen Redaktionen innerhalb der Vogel Medien Gruppe war ein einheitlicher Produktschlüssel. In der Vergangenheit hatte jeder Bereich seinen eigenen Schlüssel, der nicht zu den anderen kompatibel war. Außerdem waren die Schlüssel lediglich 2- oder 3-stufig und ohne Synonyme oder anderssprachige Begriffe gebildet. Um einen gemeinsamen Nenner für alle Bereiche zu finden, wurde auf eine externe Datenbank zurückgegriffen: Der Thesaurus von fiz-technik wurde in die CRM-Lösung eingebunden. Dadurch ergeben sich nun sehr positive Effekte: Im Bereich des analytischen CRM ist man nun beispielsweise in der Lage festzustellen, welche Themenschwerpunkte in den Zeitschriften für die Leser von größerem Interesse sind als andere. Auch das Cross-Selling kann durch die Thesaurus-Einbindung verbessert werden, indem die operativ gewonnenen Daten bereichsübergreifend für Cross-Selling-Aktionen genutzt werden können. Ein Redakteur kann z.B. in einem Artikel auf ein bestimmtes thematisch passendes Buch aus dem Vogel Buchverlag verweisen, von dessen Existenz er möglicherweise nichts gewusst hätte, wäre das Buch nicht im System verschlagwortet.

Mithilfe des integrierten Selektionstools ist jeder Fachbereich nun selbst in der Lage, umfangreiche Selektionen für Auswertungen und Mailings zu erstellen. Zudem gibt es Schnittstellen des Selektionstools zu Word, Excel und einem Serienmail-Programm.

Heiß diskutiert wurde die Einführung des „Strukturierten Berichtes“. Diese Funktionalität beinhaltet, dass ein Bericht eines Verkäufers mit selektierbaren Merkmalen verschlüsselt wird. Trotz anfänglichem Widerstands seitens der Mitarbeiter hat sich dieses Tool durchgesetzt. Es hat in der Zwischenzeit einige „Redesign-Maßnahmen“ über sich ergehen lassen müssen, ist mittlerweile jedoch uneingeschränkt bei den Anwendern akzeptiert und für die Verkaufsleitung ein mächtiges Info-Tool.

Fazit

Die Vorteile einer derartig komplexen Lösung wie SAM haben auch andere Verlage erkannt: Die it.services der Vogel Services GmbH haben das Produkt bereits an andere Verlage vermitteln können. Durch die offene Systemstruktur von SalesLogix kann SAM auf die jeweils individuellen Anforderungen der Verlage flexibel abgestimmt werden und so für einen großen Mehrwert im Vertrieb sowie bei der Planung und Analyse von Kampagnen sorgen.

**Sie sind Unternehmer und haben Fragen zu unseren Produkten und Services?
Dann rufen Sie uns an unter Tel.: 069/ 50007 – 6006. Wir beraten Sie gerne!**