

WESER-KURIER optimiert mit CRM-Software die Kommunikation mit Anzeigenkunden und Abonnenten

Um dem bei Tageszeitungen üblichen Umsatzrückgang entgegenzuwirken, hat die WESER-KURIER Mediengruppe eine Kundenbeziehungsmanagement-Lösung eingeführt. Bei der Auswahl einer geeigneten Software erhielt der Verlag Unterstützung von der 1A Relations Unternehmensberatung.

„Die Zeiten haben sich gewandelt“, sagt Volker Schleich, Koordinator Medienvermarktung bei der WESER-KURIER Mediengruppe. „Heute ist es notwendig, um jeden Auftrag zu kämpfen. Wir müssen lernen ganzheitlich zu denken, mehr über den potenziellen Kunden zu wissen und dieses Wissen zu pflegen bzw. zu nutzen.“ Deshalb entschied das Verlagshaus, im Januar 2013 eine Software einzuführen, mit der die Mitarbeiter Kundenbeziehungen strukturiert verwalten können. Die kaufmännischen Informationen, wie beispielsweise Stammdaten oder Umsätze, werden in SAP gepflegt. Zunächst hatte der Verlag versucht, auf SAP-Basis Kampagnen zu entwickeln, um das Geschäft mit bestehenden bzw. neuen Kunden zu aktivieren. Dies erwies sich allerdings als unflexibel und arbeitsintensiv. Detailinformationen zum Interessenten und Kunden hatten die Mitarbeiter in Excel-Tabellen oder handschriftlich auf Karteikarten hinterlegt. Deshalb war eine systematische Nutzung, beispielsweise im Rahmen von Verkaufsförderaktionen, sehr aufwändig. Hinzu kam das Risiko des Informationsverlustes, etwa wenn Mitarbeiter ihre Aktionen nicht konsequent dokumentierten. Im Urlaubs- bzw. Krankheitsfall oder bei Austritt war ein transparenter Zugriff auf vertriebsrelevante Daten verwehrt. Auch im Lesermarkt bestand Handlungsbedarf, denn wie bei anderen Verlagen auch war beim WESER-KURIER aufgrund der wachsenden Medienvielfalt die Abonnenten-Zahl rückläufig.

Mit der Einführung einer Software für das Customer Relationship Management (CRM) sollen Kundenbestände schneller analysiert und für die Maßnahmen zur Kundenbindung oder -gewinnung selektierbar sein. Volker Schleich erläutert: „Wir haben viele Abonnenten, die bei uns im Shop ein Veranstaltungsticket oder Buch gekauft bzw. eine Reise gebucht haben. Diese bisher in anderen Systemen abgelegten Informationen wollen wir zusammenführen und damit mehr Transparenz erlangen. So wissen wir, welche Abonnenten welche Affinitäten haben und können sie dann bei entsprechenden Aktionen einbeziehen.“

Da für den WESER-KURIER die Einführung einer passenden CRM-Software Neuland war und eine hohe Investition bedeutete, hatte sich der Vorstand dazu entschieden, einen Berater bei diesem Projekt hinzuziehen. Das damit einhergehende Auswahlverfahren entschied die herstellerunabhängige Unternehmensberatung 1A Relations GmbH für sich, die Experten für die Erhöhung von Kundenwerten bzw. eine gesteigerte Effektivität in Marketing- und Vertriebsprozessen sind. Geschäftsführer ist Georg Blum, der das Projekt federführend gemeinsam mit einer Kollegin leitete.

Im ersten Schritt befragte er den Vorstand, Abteilungsleiter und weitere involvierte Personen zu ihrer bisherigen Arbeitsweise, dem Bedarf sowie der Zielsetzung. Gleichzeitig erstellte das Team um Volker Schleich für den Anzeigen- und den Lesermarkt jeweils ein Lastenheft. All diese Informationen führte Georg Blum zusammen, evaluierte auf dieser Grundlage passende Anbieter und stellte deren Stärken und Schwächen dem Verlag vor. So reduzierte sich die Liste von ursprünglich 17 möglichen Anbietern auf sieben, von denen vier zu einem Präsentationstermin unter Moderation von Georg Blum

eingeladen wurden. Daraus gingen BDL mit ihrer Software dialogcrm und Sensix mit ihrer Lösung Update als Favoriten hervor, die dann zu einer detaillierten Produktvorstellung eingeladen und zu einem ersten Angebot aufgefordert wurden.

Mit den eingereichten Angeboten erstellte 1A Relations eine Return-on-Investment (ROI)-Kalkulation für die nächsten fünf Jahre. Um sich ein Bild darüber zu machen, wie die jeweiligen Softwareprodukte in der Praxis laufen, fanden ausführliche Referenzbesuche bei Verlagen statt, die die BDL-, Sensix- bzw. SAP-CRM-Software im Einsatz haben. Als Finalisten übrig blieben BDL und Sensix. In einem anschließenden Präzisierungsworkshop entschied BDL das Rennen für sich.

„Das Unternehmen hat durchgängig durchstrukturierte Vorträge gehalten, die Mitarbeiter haben ein fundiertes Fachwissen und wenn wir Rückfragen hatten, erhielten wir sehr schnell kompetente Antworten“, erläutert Volker Schleich. „Hinzu machten sie uns ein umfassendes Angebot, in dem die Adressprüfung und ein BI-Tool bereits für vergleichbar kleines Geld integriert waren.“. Im Dezember 2013 beauftragte der WESER-KURIER schließlich BDL mit der Implementierung der Software. 2014 erfolgte die Abbildung des Lesermarktes und zeitlich leicht versetzt dann auch die des Anzeigenmarktes. Dazu gehörten insbesondere der Aufbau der Datenstrukturen und die Dateneingabe sowie die Definition von Prozessen. Mit der Auftragserteilung war für 1A Relations das Projekt erfolgreich beendet. „Georg Blum war für uns ein stets verlässlicher und guter Ansprechpartner, der uns bei der strukturierten Projektumsetzung kompetent zur Seite stand. Speziell am Anfang tauchten viele Fragen auf. Da stand er immer mit Rat und Tat zur Verfügung“, fasst Volker Schleich zusammen. „Mit Volker Schleich hatten wir eine überdurchschnittlich engagierten und strukturierten Projektleiter als Sparringspartner. Er kannte zu jeder Zeit die politischen Strömungen und fachlichen Sensibilitäten“, resümiert Georg Blum die Zusammenarbeit.