

## ZUFRIEDENERE ABONNENTEN VON AXEL SPRINGER

## MIT DER EINFÜHRUNG SAP FOR MEDIA UND SAP BI



Der Axel Springer Verlag versteht sich als multimedial integriertes Print-, Online- und Bewegtbild-Unternehmen. In Europa schon ganz vorne bei Auflage, Umsatz und Gewinn dabei, will das Unternehmen nun auch noch kundenfreundlichstes Medienhaus in Europa werden. arvato systems, als IT-Navigator für die Verlagsbranche, hat für den Konzern dazu ein wichtiges Projekt erfolgreich umgesetzt.

## DIE HERAUSFORDERUNG

Die Zeiten sind für viele Verlage schwierig: sinkende Auflagen, schrumpfende Märkte und bröckelnde Kundenbindungen bestimmen den Markt. Nicht nur der Axel Springer Verlag, sondern auch viele andere Medienunternehmen arbeiten deswegen daran, die Kundenzufriedenheit weiter zu verbessern. Der Vorstandsvorsitzende der Axel Springer AG, Mathias Döpfner, verkündete öffentlich: „Wir wollen Europas kundenfreundlichstes Medienhaus werden.“ Bei der Effizienzsteigerung in der Abonnentenverwaltung half arvato systems.

## DAS NEUE ABONNENTENSYSTEM

Das Ziel hinter der Einführung der Branchenlösung für Verlage SAP for Media (M/SD) war eine stärkere Kundenorientierung und damit eine erhöhte Kundenzufriedenheit. In einem Zwei-Jahres-Projekt mit arvato systems als Partner wurden die bisherigen Insellösungen der verschiedenen Zeitungen und Zeitschriften bei Axel Springer von einer einheitlichen Abonnentenverwaltung für alle Kunden abgelöst.

Der Verlag legte Wert darauf, dass das neue Abonnentensystem nicht mehr transaktions- sondern objektorientiert arbeitet, dadurch erstmals einen einheitlichen Blick auf den Kunden ermöglicht und so Cross-Selling-Potential auf die rund zehn Millionen Kunden mit verschiedenen Abos bietet.

Hauptnutzer des Systems: die Mitarbeiter der Callcenter und der Vertriebe bei Axel Springer. Bis ins Jahr 2006 wurden die



Abo-Kunden der Springer-Zeitungen und -Zeitschriften mit vier (eines für Zeitschriften, drei für Zeitungen) physisch und logisch getrennten Abo-Systemen verwaltet. Wer wissen wollte, welche Titel aus dem eigenem Hause ein Kunde noch abonniert hatte, musste in verschiedenen Systemen suchen. Zudem wurden die Kunden von vier dezentral gesteuerten Vertriebsorganisationen betreut.

## DER KUNDE IM MITTELPUNKT

Seit 2002 setzte der Axel Springer Verlag die SAP-Branchenlösung bereits für die Abonnentenverwaltung aller Zeitschriftentitel ein. Die Leserdaten der Zeitungstitel hingegen wurden auf selbstentwickelten Systemen verwaltet. Ein Grund dafür: Die Prozesse für Zeitungstitel wichen stark von denen für Zeitschriften ab. Aber auch innerhalb der Zeitungstitel gibt es starke Unterschiede.

arvato systems und das Projektteam entwickelten innerhalb von zwei Jahren ein System, bei dem der Kunde im Mittelpunkt stehen, das über die gesamte Prozesskette Kosten sparen und zudem auch noch nicht so bald überholt sein sollte.

## DEM KUNDENVERHALTEN AUF DER SPUR

Der Axel Springer Verlag wollte auch verstärkt Mehrwert aus einer verbesserten Analyse des Verhaltens seiner Abonnenten schöpfen. Begleitend zur neuen Abo-Verwaltung half arvato systems deswegen auch bei dem Projekt zur Einführung von SAP BI zur Steuerung des Vertriebs. Es ermöglicht durch tägliche Kennzahlen eine genaue Marktanalyse auf Basis von Standardreports.



BERTELSMANN

## ZUFRIEDENERE ABONNENTEN VON AXEL SPRINGER

## MIT DER EINFÜHRUNG SAP FOR MEDIA UND SAP BI

seitdem gibt es täglich für alle Titel Übersichten über Zu- und Abgänge, Reklamationen, die Haltbarkeit von Abos, Kontakten zu Geschäftspartnern. Flankierend wurden auch das digitale Archiv modernisiert und die vorhandenen Dokumente in das Abo-System eingebunden.

## ERGEBNIS

Das zweijährige Projekt endete Mitte Juni 2008 mit der Umstellung des Hamburger Zeitungsmarkts. Erfolgreich „in Budget“ und „in time“. Gesenkt wurden die systembedingte „handling time“ im Call Center, der Personalaufwand durch die nunmehr zentrale Steuerung des Systems sowie die Weiterentwicklungsbudgets durch den Einsatz von Standardlösungen.

*„Ein erfolgreiches Projekt dank unseres Partners arvato systems“*

*Rainer Altenbernd  
Springer Co-CIO  
Axel Springer*

*„Es war für alle Beteiligten eine tolle Erfahrung, mit einem so kompetenten Team so zielorientiert zu arbeiten.“*

*Tim Greve  
Logistik & Services  
Axel Springer“*



## ARVATO SYSTEMS MEDIENKOMPASS

Als Mediendienstleister mit langjähriger IT- und Verlagserfahrung bieten wir Zeitungs- und Zeitschriftenverlagen ein vielseitiges Angebot an IT-Dienstleistungen. Mit unserem Konzept „Vision, Plan, Build, Run and Care“ stehen wir als IT-Navigator für einen ganzheitlichen und langfristigen Service.

Unser Portfolio umfasst die Strategie, die Planung, die Prozessberatung und die Umsetzung von SAP for Media, CRM und SAP BI sowie CFO-Service. Des Weiteren bieten wir die Betreuung und Betrieb Ihrer IT-Infrastruktur, Einführung und Betreuung von SAP-ERP sowie eCommerce.

## IHR ANSPRECHPARTNER

Sandra Kahrs  
arvato systems GmbH  
Brook 1  
20457 Hamburg  
Tel.: +49 (40) 808188-013  
E-Mail: sandra.kahrs@bertelsmann.de



BERTELSMANN