

System der Zukunft

Das neue **Abosystem AVS/3** der dsb AG mit vollständig

integrierter Customer Relationship Management-Lösung

befindet sich im **Pilotbetrieb** mit dem **IDG-Magazine Verlag**.

Rund ein halbes Jahr vor der offiziellen Markteinführung zeigt das neue AbonnementVerwaltungsSystem (AVS/3) der dsb AG was es kann: Der Pilotbetrieb startete im November. Zusammen mit dem IDG Magazine Verlag aus München und der dsb Abo-Betreuung wird das neue System in der Praxis intensiv getestet und geprüft, ehe man sich von Mitte 2002 an mit vollem Engagement an die Umstellung aller AVS-Kunden auf das neue System macht.

Wir sprachen mit IDG-Geschäftsführer York von Heimburg, seinem Projektleiter Josef Kreitmaier, und mit Wolfgang Hinderer, Geschäftsführer der dsb Abo-Betreuung, Dietmar Weichert, Entwicklungsleiter dsb AG sowie Hilde Thimig, Leiterin Kundenbetreuung Abomanagement dsb AG, über Pläne und Ziele.

dnv: Herr von Heimburg, was erwarten Sie von einem neuen Abo-System?

York von Heimburg, Geschäftsführer und Vorstand der IDG Verlage: Für uns als Verlag sind im Abonnementmanagement drei Dinge wichtig: Wir wollen bestehende Abonnenten halten, neue gewinnen und mehr über die Bedürfnisse unserer Abonnenten wissen – beispielsweise über ihre Hobbys, Interessengebiete und Lesegewohnheiten. In diesem Sinne muss ein Abo-System für uns den umfassenden Kundenkontakt, zum Beispiel über ein Service-Center oder das Web, effizient und vollumfänglich unterstützen. Außerdem wollen wir mit unserem

Abomanagementsystem Marketing- und Vertriebskampagnen planen und durchführen und dafür alle uns zugänglichen relevanten Informationen über unsere Leser auswerten und bewerten können. Dass dies alles dann in einen robusten und zuverlässigen Prozess des Fakturierens und Versendens mündet, halten wir für selbstverständlich.

dnv: Die dsb AG bewirbt ihr neues Abomanagementsystem mit dem Slogan „Die Zukunft im Abomanagement“. Herr Kreitmaier, Sie testen derzeit das neue System – kann und wird es denn halten, was der Slogan verspricht?

Josef Kreitmaier: Der IDG Verlag arbeitet seit zehn Jahren mit dem bestehenden Abomanagementsystem der dsb AG. Drei verschiedene Titel von uns werden von der dsb Abo-Betreuung auf dem derzeitigen AVS/2 System der dsb AG gemanagt. Die Erfahrungen, die wir mit dem bisherigen System der dsb AG gemacht haben, waren durchaus positiv. Die meisten Anforderungen, die wir an das vor mehr als zehn Jahren von der



York von Heimburg



Josef Kreitmaier

dsb in Eigenregie entwickelte System hatten, wurden abgedeckt oder konnten integriert werden.

Das neue AVS/3 ist aber weit mehr als nur eine Weiterentwicklung des bisherigen Systems oder ein Releasewechsel. Alle wesentlichen Features für das Abomanagement werden zwar auch im AVS/2 abgedeckt, aber AVS/3 kann einfach mehr. Das beginnt bei der vollständigen CRM-Integration und der Abwicklung umfassender Internet Szenarien und geht über eine graphische Oberfläche bis hin zur sehr einfachen und komfortablen Bedienung des Systems. Von daher ist es sicherlich richtig, von dem System als der Zukunft im Abomanagement zu sprechen.

dnv: Herr Weichert, können Sie uns etwas zu dem bisherigen Projektverlauf in der Entwicklung sagen?



Dietmar Weichert



Hilde Thimig



Wolfgang Hinderer

Typen abgedeckt: vom Mini- und Probeabo über „Leser werben Leser“ und Buchhändler-Abo bis zur Negativoption. Auch das Werbemanagement ist weitaus komfortabler als beim Vorläufer. Ganz gleich welches Abo, AVS/3 unterstützt alle Werbeformen und wickelt diese vollautomatisch ab. Massendruckdaten für Rechnungen und Mahnungen werden über PReS mit graphischen Elementen erzeugt, Briefe werden mit dem Textsystem M/Text erstellt, das sich dank graphischer Oberfläche einfach bedienen lässt.

Hilde Thimig: Das Feedback vom Kunden war bislang durchweg positiv. Rechtzeitig zum Start der Pilotphase beim IDG Verlag waren alle notwendigen Funktionen unserer Pilotversion implementiert und funktionierten einwandfrei. Wir schulen insbesondere die Bearbeitung realer Fälle aus der Kundenbetreuung wie zum Beispiel Kündigungen, Gutschriften, Reisenachsendungen und Reklamationen. Da kann es dann schon einmal vorkommen, dass wir während des Tests merken, dass gewisse Prozesse noch nicht vollständig optimiert sind. Diese Optimierungsmöglichkeiten gilt es festzuhalten und mit unserer Entwicklungsabteilung abzuklären.

dnv: Sie heben sehr stark auf die CRM-Integration ab. Ist die denn für ein Abomanagement-System so wichtig?

Josef Kreitmair: Natürlich ist CRM ein absolut wichtiger und entscheidender Erfolgsfaktor und Wettbewerbsvorteil im Abogeschäft. Für uns



Zeitschriften des IDG-Verlages im Pilotbetrieb bei der dsb AG

bedeutet CRM konkret, den Kunden in den Mittelpunkt all unserer Aktionen zu stellen.

AVS/3 zeigt dabei schon in der Pilotversion alle wichtigen Komponenten von CRM, wie eine Computer Telephony Integration (CTI), ein durchgängi-

uns ist offensichtlich: So können wir unsere Kundenkontakte systematisch managen, eine höhere Kundenbindung erzielen, Streuverluste vermindern und unsere Kundenbeziehung über Scoring Verfahren analysieren.

dnv: Warum fiel die Wahl des Pilotkunden eigentlich gerade auf die dsb Abo-Betreuung und den IDG Verlag?

Hilde Thimig: Wir haben einen Pilotkunden gesucht, der sämtliche Geschäftsprozesse einsetzt, die im Abonnementmanagement wichtig sind und damit praktisch alle Funktionen des Systems nutzt. Dies ist beim IDG Verlag, als Kunde der dsb Abo-Betreuung, der Fall. An dieser Stelle möchte ich mich bei Herrn York von

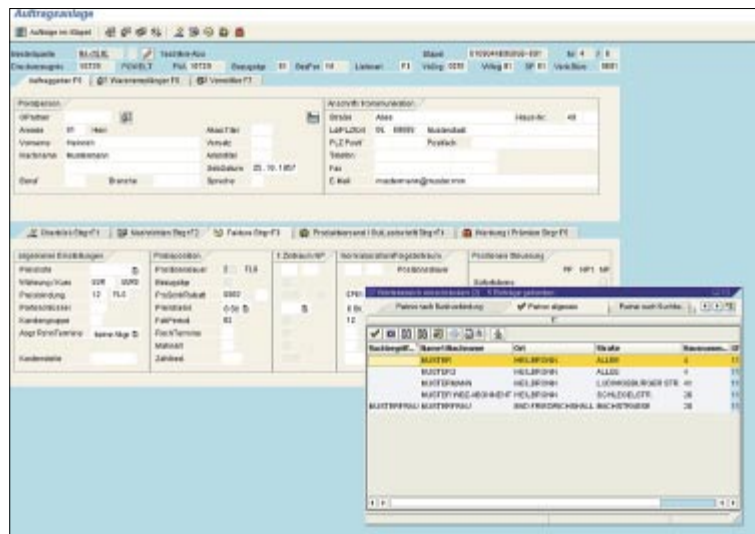
Heimburg, Herrn Kreitmair, Herrn Hinderer und allen Beteiligten bedanken, dass Sie mit uns diese nicht immer einfache Aufgabe eines Pilotbetriebes gewagt haben. Die langjährige und gute Zusammenarbeit zwischen dem IDG Verlag, der dsb Abo-Betreuung und der dsb AG wirken sich hier sehr positiv aus.

dnv: Und wie geht es nach der Pilotphase für die anderen Kunden der dsb AG weiter?

Hilde Thimig:

Die Markteinführung von AVS/3 ist für Mitte 2002 geplant. Aufgrund des sehr positiv verlaufenden Pilotprojekts sind wir sehr optimistisch, diesen Termin einhalten zu können. Die während des Pilotprojekts gewonnenen Erfahrungen sind die besten Voraussetzungen für ein vollständig funktionierendes, optimiertes Abomanagementsystem. Von Mitte 2002 an wird die neue Lösung dann sukzessive das bestehende AVS/2 ablösen.

Wir wollen im ersten Halbjahr 2002 auf unsere AVS-Kunden zugehen, um konkrete Schritte und Zeitpläne zu besprechen. Wenn alles nach Plan läuft, ist die gesamte Umstellung von AVS/2 auf AVS/3 bis in zwei Jahren abgeschlossen.



AVS/3-Oberfläche: Auftragsanlage mit dem neuen Abosystem der dsb AG

ges Workflowmanagement für E-Mails oder eine hochentwickelte Anrufqualifizierung. So bleibt unser Kunde stets im Mittelpunkt sämtlicher Aktionen. Die in Verbindung mit der weiteren Entwicklung des AVS befindlichen Funktionen wie Management von Marketingkampagnen oder eine SMS-Anbindung machen diesen Teil des System zu einem echten Highlight.

Großer Wert wird bei der CRM Oberfläche auf das Thema Adressqualität gelegt. Hier sind Funktionen wie postalische Adressprüfung, ein von dsb-entwickelter Online-Abgleich, basierend auf Methoden wie Fuzzy Logic, oder die Speicherung sämtlicher Kommunikationswege mit dem Kunden selbstverständlich. Der Nutzen für