

Abonnentenbetreuung

# Verwaltung mit Mehrwert

Vom Logistik-Experten zum Verlags-Consultant rund um das Thema Zeitschriftenvertrieb: Das Aufgaben- und Leistungsspektrum der Abo-Verwaltungsunternehmen hat sich verändert. Vier führende Anbieter der Branche geben Auskunft über die Herausforderungen von heute und morgen.

## Die Fragen:

1. Welche Leistungen bieten Sie Ihren Kunden über die reinen Verwaltungstätigkeiten hinaus?
2. Wo sehen Sie aktuelle Herausforderungen im Bereich Technik/Software?
3. Thema CRM / Zusatzgeschäfte: Wie ist Ihre Philosophie? Nutzen Sie die Adressbestände für zusätzliche Angebote? Wenn ja: Für welche?

### Zenit Pressevertrieb GmbH



Die Stuttgarter Zenit Pressevertrieb GmbH verwaltet für andere Verlage insgesamt zwei Mio. Abonnements. Zu den größten und ältesten Kunden des Unternehmens zählt u.a. die Stiftung Warentest. Im Bereich Abo-Verwaltung werden etwa 45



Peter Staudenmaier,  
Geschäftsführer Zenit

Mitarbeiter beschäftigt. Auf unsere Fragen antwortete Geschäftsführer Peter Staudenmaier.

1. Zu der Frage wird nun jeder, der dieses beantwortet, weit ausholen können, was denn alles über die reinen Verwaltungstätigkeiten hinaus gemacht werden kann. Das werden wir nicht tun. Wir beantworten dieses einfach so: Wir sind ein erstklassiger Fullservice Abo-Dienstleister, der mit großer Erfahrung in jeder Richtung Hilfestellung geben kann. Auch zum Thema Akquisition und Werbeerfolgskontrolle etc. verfügen wir über weitreichende Erfahrungen und geben diese natürlich an unsere Verlage weiter.

2. Aktuelle Herausforderungen im technischen Bereich sind ganz klar alle Maßnahmen, die es ermöglichen, den Kunden schnell, effizient und zu seiner vollsten Zufriedenheit zu bedienen. Das beginnt mit der entsprechenden Telefonanlage und endet bei einem intelligenten System für die effiziente Bearbeitung der steigenden Flut von E-Mails.

3. Natürlich nutzen wir die Adressbestände unserer Kunden für zusätzliche Angebote nicht, sehr wohl aber in unterschiedlicher Ausprägung

unsere Kunden. Dafür stehen, außer dem unglaublich wichtigen Marketing-Know-how und der entsprechenden Erfahrung, alle notwendigen Software-Komponenten zur Verfügung. Aber auch hier weise ich, wie gerne bei vielen Gesprächen, darauf hin: CRM ist kein EDV-Thema, sondern ein Management-System, das durchgängig und konsequent organisatorisch in die operativen Abläufe integriert sein muss. Die IT kann hier nur (unterschiedlich gute) Unterstützung geben. Und die (gute) haben wir durch die AVS/3-Single Sales Anwendung (operatives CRM) und das Data-Warehouse VIS (analytisches CRM) der dsb AG. Darüber hinaus haben wir hier im Hause eigene Unique-Solutions für die Bereiche Kundenbewertung, Kundenkennzahlen und Marktforschung, die von unserer Firma Profidata Marketingservices GmbH mit tiefem IT- und Marketing-Know-how exklusiv entwickelt worden sind.

### dsb AG

Die dsb AG, Neckarsulm, ist ein verlagsunabhängiger und neutraler IT-Lösungsanbieter für den Einzelverkauf und den Abonnementvertrieb von Zeitschriften. dsb verfügt über keine eigenen Abo-Bestände, unterstützt aber ihre Kunden seit mehr als 40 Jahren bei der Betreuung ihrer Abobestände



Michael Metken,  
Vorstand dsb

durch leistungsfähige Anwendungslösungen. Diese betreuen mit den dsb-Lösungen etwa 6,5 Mio. Abonnements, die zu circa 70 Prozent aus Verlagsabos und zu circa 30 Prozent aus WBZ-Abos bestehen. Unsere Fragen beantwortete dsb AG-Vorstand Michael Metken.

1. Wir bieten unseren Kunden ein verlagsunabhängiges, neutrales und ganzheitliches Abomanagementsystem – von der Planung und Durchführung von Direktmarketingaktionen über die

Erfassung von Abonnements, einer integrierten Buchhaltung, Faktur und Versand bis hin zur Auswertung und Erfolgskontrolle. Darüber hinaus unterstützen wir sie bei der Kundenkommunikation, inklusive des Drucks und Versands von Briefen, Mails, SMS etc. Und weil der Markt ständig im Wandel ist, passen wir natürlich auch unsere Lösungen permanent an die Anforderungen und Wünsche unserer Kunden an.

**2.** Unsere IT-Dienstleistungen bieten Verlagen, Fullservice-Dienstleistern und WBZ-Unternehmen die Möglichkeit, hohe Volumina effizient und zuverlässig abzuwickeln. Dies ist und sollte auch das A und O einer professionellen IT sein. Natürlich gibt es eine große Zahl an Herausforderungen, denen wir uns für unsere Kunden immer wieder stellen müssen. Zum einen ist das die gestiegene Flexibilität bei Leserangeboten hinsichtlich Preis, Kundenbindung etc. Hier werden wir immer wieder aufs Neue gefordert. Zum anderen – und das ist derzeit ein sehr großes Thema – die Integration webgestützter Geschäftsprozesse. Hier haben wir in den vergangenen Jahren sehr viel gemeinsam mit unseren Kunden geleistet und viele neue Möglichkeiten aufgetan, Zusatznutzen über das Web zu generieren.

Als dritte Herausforderung sehe ich ein professionelles Customer Relationship Management (CRM). Nur mit einem professionellen und sinnvoll integrierten CRM kann der Anwender viel über den Kunden erfahren, relevante Daten vorhalten und diese für effizientes Kampagnenmanagement einsetzen. Und es steigen natürlich auch die Erwartungen an die IT hinsichtlich der Integration von Abonnement und Einzelproduktverkauf. Sowohl im Customer Service als auch bei der Auswertung von Marketingaktionen spielt das eine immer wichtigere Rolle – unsere Kunden arbeiten schon seit längerer Zeit erfolgreich damit.

Und als letzter Punkt wird sicherlich das Thema E-Publishing an Bedeutung weiterhin zunehmen. Wir haben seit der Präsentation dieses Themas auf unserem dsb Forum bereits zahlreiche Anfragen unserer Kunden hierzu vorliegen – das bestärkt uns darin, dieses Thema mit unseren Kunden weiter voranzutreiben. E-Publishing bietet einen wirklichen Zusatznutzen für Abonnenten und ein interessantes Zusatzgeschäft für Verlage.

**3.** Wir besitzen keine eigenen Adressbestände, sondern verwalten treuhänderisch die Bestände unserer Kunden. Außer mit unseren IT-Lösungen für professionelles Abomanagement unterstützen wir unsere Kunden bei einer Vielzahl weiterer Aktivitäten, wie Mailoutbound oder webgestütztem Kampagnenmanagement. Und wir freuen uns sehr darüber, dass unsere Kunden von diesen Angeboten auch sehr rege Gebrauch machen!