

Cloudbasierte Customer-Care- und Billing-Lösungen für Medienvertriebsunternehmen und Verlage

Ein Autorenbeitrag von Kurt Pilchowski

Neckarsulm, 23.11.2016: Die dsb Gruppe betreibt mit ccb by dsb® Europas führende cloudbasierte Customer-Care- und Billing-Plattform für die Verlagsbranche. Seit 50 Jahren sind wir auf die Entwicklung und den Betrieb von Abomanagement- und Abrechnungs-Plattformen spezialisiert. Im folgenden Autorenbeitrag erläutert Kurt Pilchowski, Geschäftsbereichsleiter Cloud Services, die speziellen Rahmenbedingungen im Verlagsumfeld und die daraus resultierenden Anforderungen an cloudbasierte Abomanagement-Lösungen.

Wie viele andere Branchen auch befindet sich die Verlagswelt in Deutschland im Umbruch. Die derzeitige Marktkonzentrationsphase ist von zahlreichen Übernahmen geprägt. Ein Beispiel hierfür ist der Verkauf der Zeitschriftensparte von Axel Springer an die FUNKE MEDIENGRUPPE. Infolge solcher Übernahmen müssen Millionen Abonnenten mit ihren Abrechnungsdaten auf die Systemplattform des Käufers migriert werden. Hierzu werden leistungsstarke und flexible Customer-Care- und Billing-Plattformen mit einer performanten Cloud-Infrastruktur benötigt, die über elastische Speicherkapazitäten verfügt.

Leistungsstarkes Hosting: Über zehn Millionen Datensätze im Echtzeitzugriff

Unsere Kunden greifen via VPN auf die Customer-Care- und Billing-Plattform ccb by dsb® zu. Für unsere Auftraggeber haben wir hier mehrere Millionen Kundendatensätze im Echtzeitzugriff hinterlegt. Denn um telefonische Kundenanfragen sofort beantworten zu können, müssen Servicemitarbeiter binnen weniger Sekunden den richtigen Datensatz öffnen. Indem wir Informationen, für die eine hohe Zugriffsgeschwindigkeit ausschlaggebend ist, auf neuesten SSD-Festplatten ablegen, erreichen wir problemlos Zugriffszeiten von unter einer Sekunde. So können Service-Center-Mitarbeiter blitzschnell helfen. Und das zahlt sich für Kundenbindung und -akquise aus. Eine performante IT bildet die Basis für einen leistungsfähigen Vertrieb.

Massenimporte – von verschiedensten Quellsystemen

Migrationen von mehreren Hunderttausend Datensätzen gehören für uns zum Tagesgeschäft. Wir verfügen über die nötigen Ressourcen und können die Speicherkapazitäten für unsere Kunden flexibel erweitern. Durch permanente Investitionen in unsere IT-Infrastruktur haben wir modernste Server-Architekturen, neueste Intel-Prozessoren sowie Power-Prozessoren von IBM im Einsatz. Für Virtualisierungen in der AIX-, der Linux- und der Windows-Umgebung sowie im Server- und im Speicherumfeld herrschen somit beste Voraussetzungen. Mit unserer IT-Infrastruktur bilden wir auf über 300 virtuellen Servern die Anforderungen unserer Kunden ab. Derzeit haben wir rund 180 Terabyte an Daten im Online-Zugriff. Daten mit Archivfunktion speichern wir auf SATA-Disks. Bei der Virtualisierung des Speicherumfelds setzen wir neueste RAID-Technologie ein.

Hochsicherheitsrechenzentrum und Datenschutz nach deutschem Recht

Beim Hosting von ccb by dsb® kommen höchste Sicherheitsstandards zum Einsatz. Unsere Nutzer greifen via VPN auf die Systemplattform zu. Die Abomanagement-Software wird in einer Private Cloud in unserem Hochsicherheitsdatenzentrum in Neckarsulm gehostet.

Aufgrund von Verschärfungen in der Rechtsprechung beim B2C-Telemarketing müssen unsere Auftraggeber bei Marketing- und Vertriebskampagnen darauf vertrauen, dass Informationen über das konkludente Einverständnis zu Telefonkontakten korrekt und sicher hinterlegt sind. Ansonsten fallen Bußgelder von bis zu 300.000 Euro an. Passieren Fehler, weil ein Service-Center-Mitarbeiter ein Feld über mehrere Wochen falsch pflegt, oder fallen erst beim Einspielen gekaufter Adressen Unstimmigkeiten auf, können wir mit unserem Back-up-System [SEP sesam](#) den Zustand der Systemplattform zu einem bestimmten Zeitpunkt rekonstruieren.

Hosting in Germany

Wir garantieren unseren Auftraggebern, dass ihre Software und Daten ausschließlich in Deutschland gehostet werden und Deutschland nicht verlassen, es sei denn, der Auftraggeber wünscht dies. Für Kunden aus dem Verlagsumfeld ist das ein wichtiger Punkt. Der Zugang zu unserem Rechenzentrum und der Zugriff auf die Daten ist streng limitiert und wird genauestens überwacht.

Systemplattformen müssen offen für unterschiedliche Business-Modelle sein

Die Entwicklung individueller und innovativer Geschäftsmodelle für Print- und Digital-Medien hat für Verlage momentan höchste Priorität. Denn noch ist ungewiss, welche Bezahlmodelle sich im Digital Publishing etablieren werden. Ob Time-based Subscription, Kombi-Abo, Club-Modell, Pay-per-View – unsere Auftraggeber experimentieren derzeit mit den verschiedensten Ansätzen. Für uns ist das ein USP, denn ccb by dsb® ist flexibel und kann die unterschiedlichsten Business-Modelle und Abrechnungsformen abbilden.

Variabilität in puncto Zahlarten entscheidet mit über den Erfolg

Wer nutzerfreundliche Zahlvarianten wie Amazon Payments anbieten kann, liegt vorne in der Gunst des Kunden. Denn bei diesen Komfort-Payments müssen sich potenzielle Abonnenten lediglich mit E-Mail-Adresse und Amazon-Passwort direkt im E-Shop authentifizieren. Unsere ersten Analysen zeigen, dass sich Amazon Payments beim Online-Abo-Abschluss großer Beliebtheit erfreut.

Geringere Kosten durch hochautomatisierte Customer-Services

Die Anforderungen an Customer-Care- und Billing-Plattformen wachsen ständig. Denn aufgrund des steigenden Kostendrucks optimieren Medienvertriebsunternehmen und Verlage permanent ihre Backoffice-Prozesse. Hier gilt: Je höher der Automatisierungsgrad im Kundenservice und in der Abrechnung ist, desto größere Kosteneinsparungen lassen sich erzielen. ccb by dsb® bietet hier als Plattform für viele Verlage ein hohes Optimierungspotenzial durch Skaleneffekte und ermöglicht auch Customer-Selfservice-Lösungen.

Verzahnung von Drittsystemen zu einem Gesamtsystem

Wer mit seiner Customer-Care- und Billing-Plattform Drittsysteme zu einem Gesamtsystem verzahnt, maximiert seine Erfolgschancen. Dank seines großen Integrationspotenzials verzahnt ccb by dsb® Backoffice-Systeme zu einem homogenen Gesamtsystem.

Kreditkartenzahlungen erfordern besonderen Schutz

Verlage, die erfolgreich Abonnements über Online-Shops vertreiben, bieten ihren Kunden die Möglichkeit, mit Kreditkarte zu zahlen. Die IT-Systeme von dsb cloud services werden regelmäßig nach dem Sicherheitsstandard der Kreditkartenindustrie (PCI DSS) überprüft. Der Erhalt des Prüfsiegels bestätigt die Compliance zu diesen Regeln.

Wir bieten Ihnen skalierbare Cloud-Lösungen im AIX- und im SAP-Umfeld

Zusätzlich zum Hosting der Softwarelösung ccb by dsb® bieten wir unseren Kunden Cloud-Services für andere Anwendungsgebiete. Derzeit haben wir drei verschiedene Hosting-Lösungen im Angebot: Housing, Managed Hosting und Application-Hosting. Die einzelnen Cloud-Lösungen sind skalierbar und können für verschiedene Einsatzzwecke genutzt werden: Im Managed Hosting entwickelt dsb cloud services Lösungen auf Basis von AIX-, Linux- und Windows-Systemen. Beim Application-Hosting ist das Unternehmen seit vielen Jahren auf SAP-Anwendungen spezialisiert. Hier kommt unter anderem die [SAP-NetWeaver](#)-Technologieplattform zum Einsatz und Business-Intelligence-Lösungen wie [BusinessObjects](#) gehören in die Angebotspalette.

Die wichtigsten Daten zu den Cloud-Services im Überblick:

- Skalierbare Lösungen: Housing, Managed Hosting und Application-Hosting
- Hochsicherheitsrechenzentrum mit modernster Blade-Architektur
- Neueste Intel- und Power-Prozessoren von IBM
- Skalierbare Cloud-Lösungen in AIX- und Windows- und SAP-Umfeld
- Mehr als 300 virtuelle Server im Einsatz
- Rund 180 Terabyte an Daten im Online-Zugriff
- Hohe Zugriffsgeschwindigkeit durch SSD- und Flash-Festplatten
- Hochperformante Sicherung durch SEP sesam
- 50 Jahre Erfahrung im Betrieb von Rechenzentren

Über die dsb Gruppe

Unter der Dachmarke dsb firmieren rechtlich eigenständige Unternehmen mit unterschiedlichen Aufgabenschwerpunkten. dsb ccb solutions entwickelt und betreibt mit ccb by dsb® Europas führende Customer-Care- und Billing-Plattform für die Verlagsbranche. Der Zugriff auf ccb by dsb® erfolgt über eine Private Cloud im Hochsicherheitsrechenzentrum der Schwestergesellschaft dsb cloud services. ccb by dsb® ermöglicht durch hochautomatisierte Prozesse eine effiziente Kundenbetreuung.

© dsb cloud services GmbH & Co. KG | www.dsb.net | November 2016

Dank flexibler Anpassungsmöglichkeiten an unterschiedliche Geschäftsmodelle lassen sich mit ccb by dsb® kreative Vertriebsstrategien für digitale Medien und für Print-Titel realisieren.

Zu den Kunden der dsb Gruppe gehören neben namhaften internationalen Verlagen und Verlagsdienstleistern wie zum Beispiel FUNKE direkt, Vogel Business Media oder Future Publishing PLC auch renommierte Markenartikler wie Atelier GARDEUR oder GEORGE GINA & LUCY.

Möchten Sie mehr über unsere Cloud-Services erfahren? Dann wenden Sie sich an

Kurt Pilchowski
Geschäftsbereichsleiter Cloud Services
Tel.: +49(0)7132-3856-208
E-Mail: pilchowski@dsb.net