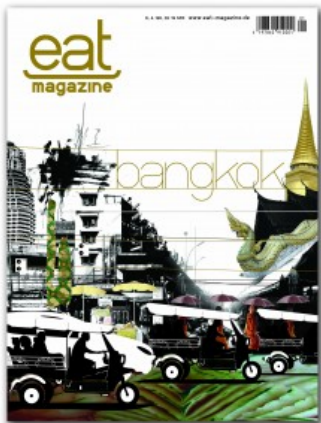


Heidelberg, Graz und Peking – so nah waren sie sich selten

VERÖFFENTLICHT VON HEIKE AM 10 - MÄRZ - 2011



Heidelberger abcverlag dank FileMaker-basierter Verlagssoftware aus Österreich auch im Land des Lächelns bestens organisiert

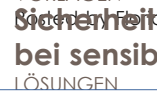
Der Aufbau einer Tochterfirma im asiatischen Ausland erfordert vor allem eines: gute Kenntnisse der Sitten, Gebräuche und Gepflogenheiten vor Ort. Ohne interkulturelle Kenntnisse ist ein derartiges Vorhaben von vorneherein zum Scheitern verurteilt. Wohl dem, der in einer solchen Situation auf eine funktionierende technische Infrastruktur zurückgreifen kann, wie im Falle des Heidelberger [abcverlags](#).

Das Verlagsgeschäft ist schnelllebig und die Branche hart umkämpft. Um Abonnenten und Anzeigenkunden zu gewinnen und letztendlich zu halten, müssen sich diese gut betreut fühlen. Fehlerhafte Anschreiben, falsche Rechnungen, doppelte Anrufe oder Ähnliches können den Ruf und das Jahresergebnis eines Verlags schnell negativ beeinflussen. Ohne eine gut gepflegte Datenbank ist dies heute nicht mehr vorstellbar. Customer Relationship Management (CRM) lautet das Zauberwort. Das mittelständische Verlagshaus abcverlag, das unter anderem Special-Interest-Magazine wie „Basket“ und „eat magazine“ herausgibt, setzt seit eineinhalb Jahren

erfolgreich auf die FileMaker-basierte Kundenverwaltungs- und Fakturierungslösung für Medien [big.news](#) des österreichischen IT-Dienstleisters [eibel.businesssoftware](#). Seit diesem Jahr erfolgt die Datenbankpflege via Terminal Server auch von der Unternehmenstochter [abc business media consulting](#) (BJ) Co. Ltd. in Peking aus.

Abonnenten in guten Händen

Der Wert treuer Abonnenten kann nicht hoch genug geschätzt werden. Nur wenn sich die Abonnenten gut aufgehoben fühlen, bleiben sie dem Unternehmen auch in Zukunft treu. „Tagtäglich rufen Leser an, die Fragen zu Zustellung, Laufzeit des Abonnements oder Rechnungen haben. „Dank der FileMaker-Lösung haben wir immer alle Informationen per Mausklick parat und können sofort Auskunft geben. Diese Kompetenz schätzen unsere Kunden sehr“, kommentiert Ingrid Gimbel, Mitarbeiterin in der Abonnnenbetreuung in Heidelberg. Auch wenn es um die Werbung neuer Leser geht, hilft die Datenbank. Hierzu werden die rund 80.000 Adressen, Testleseraktionen, Abozugaben etc. nach unterschiedlichen Kriterien ausgewertet sowie Todos und Folgeprojekte bequem in [big.news](#) angelegt. Rundmails lassen sich direkt im System verfassen und Kontakte zum Nachtelefonieren markieren. Der Erfolg kann jederzeit kontrolliert, mehrere Aktionen miteinander verglichen werden. Auch die Abrechnung zehntausender Abos erfolgt in Minutenschnelle. „Bevor wir [big.news](#) im Einsatz hatten, behelfen wir uns mit einer Access-Datenbank, die allerdings an ihre Grenzen stieß, nicht so flexibel und

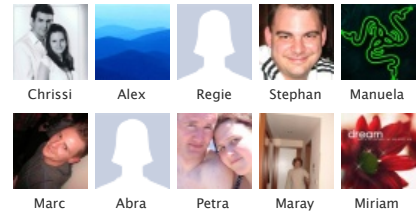


geht's kaum – oder ist das halbe Leben
ill organisiert sein –
ento 3 Eventplaner
Sicherheit geht vor – gerade bei sensiblen Daten

Finde uns auf Facebook

FileMaker Central Europe
Gefällt mir

177 Personen gefällt FileMaker Central Europe.



Soziales Plug-in von Facebook

FileMaker GmbH FileMaker_DACH

FileMaker_DACH Blogbeitrag über den Einsatz einer #FileMaker-Datenbank im Verlagsbereich:
<http://www.datenunddenke...>
4 days ago · reply

FileMaker_DACH Wie man #Bento von #FileMaker musikalisch einsetzt:
<http://www.datenunddenke...>
18 days ago · reply

FileMaker_DACH Wer zuerst kommt, den belohnt das Leben! Jetzt für die #FileMaker #DevCon im August anmelden und bis zu 300 USD sparen! <http://bit.ly/f8Pd6S>

skalierbar war. Heute können wir einen weitaus umfassenderen AboService leisten, weil mehr Informationen in kürzerer Zeit verfügbar sind. Unsere Marketingabteilung kann dadurch schneller handeln und hat einen besseren Überblick über die Kunden- und Interessentendaten“, erläutert Dirk Schmidbauer, Geschäftsführer des abcverlags.

Peking zum Greifen nah

Die Grundlage all dieser Auswertungen und Marketingaktionen ist eine gepflegte Datenbank. „Mit der Gründung unserer chinesischen Tochter haben wir die Weichen für die Zukunft gestellt. Unsere dortigen Mitarbeiter pflegen die rund 80.000 Datensätze und 12.000 Abonnenten in der FileMaker-Datenbank in Echtzeit via VPN-Verbindung über einen Terminal Server“, kommentiert Schmidbauer die technische Infrastruktur. So haben beide Standorte immer den Zugriff auf denselben aktuellen Datenstamm – dies verleiht dem Unternehmen große Flexibilität.

Kundenbindung durch Information

Was für die Abonnenten- und Interessentenbetreuung gilt, gilt auch für die Anzeigenkunden. Für erfolgreiche Anzeigenakquise bedarf es mehr als freundliche Mitarbeiter. Die Kunden erwarten schnelle und zufriedenstellende Antworten auf Fragen zu Anzeigenformaten, Schaltungsterminen und Zahlungsmodalitäten. „Wir suchten nach einem geeigneten Werkzeug für unsere Anzeigenverkäufer, das alle Informationen zu den Kunden bereit hält, die Arbeit bestens organisiert und vor allem leicht bedienbar ist“, erläutert Dirk Schmidbauer. „In der FileMaker-basierten aktuellen Version der Branchensoftware big.news fanden wir genau die richtige Lösung für uns als mittelständisches Verlagshaus. Mit Access waren wir in der Zwischenzeit an unsere Grenzen gestoßen.“

Effizienz durch Organisation

Die Mitarbeiter des Anzeigenverkaufs sind sehr zufrieden mit der FileMaker-Lösung. Besonders schätzen die Anzeigenverkäufer die organisatorischen Möglichkeiten, die big.news bietet. Bereits beim Programmstart werden die offenen Angebote, aktuelle Vorhaben, noch nicht fakturierte Aufträge oder Ähnliches eingeblendet. Sämtlicher Schriftverkehr (E-Mail, Fax, Brief), Telefonnotizen, Anzeigenhistorie oder Rechnungen sind zentral im Programm hinterlegt, so dass auch andere oder neue Mitarbeiter sich nahtlos in die Thematik einfinden. So weiß jeder, was Kollegen oder Vorgänger mit den Kunden gemacht haben – bei rund 80.000 Adressdaten heutzutage unverzichtbar. Dass sämtliche Daten passwortgeschützt und die Zugriffsrechte klar geregelt sind, versteht sich von selbst.

Statistiken für Marketing- und Strategieplanung

„Unverzichtbar sind für uns die Auswertungsmöglichkeiten der FileMaker-Lösung. Die Erkenntnisse daraus fließen in unser Marketing und unsere Strategieplanung ein“, kommentiert Schmidbauer „Wir können Statistiken nach allen erdenklichen Kriterien erstellen – und zwar in Eigenregie, ohne dafür einen Programmierer einsetzen zu müssen. Daten, die früher nur in tagelanger Arbeit ermittelt werden konnten, stehen heute in Sekundenbruchteilen zur Verfügung.“ So weiß der Verlag immer genau, wann eine größere Anzahl an Abonnements endet und damit eine Marketingaktion zum Anwerben neuer Leser besonders sinnvoll ist. Auch für Testleseraktionen liefert big.news jederzeit aufschlussreiche Auswertungen, inklusive Erfolgsquote.


Überschaubare Investition mit Zukunft

Die Investitionskosten für die Software inklusive FileMaker Server und 6 Clients im gemischten Netzwerk (Windows- und Macintosh), Installation, Datenübernahme und Schulung beliefen sich auf weniger als 15.000 Euro. „Bereits ein halbes Jahr nach der Einführung von big.news 4.0 konnten wir feststellen, dass die Prozesse transparenter und zeitsparender organisiert sind, die Datensicherheit durch geregelte Zugriffsrechte höher ist und wir vor allem weniger Reklamationen und Beschwerden seitens unserer Leser und Inserenten haben“, resümiert Schmidbauer zufrieden.

Mehr Infos zu eibel.businesssoftware gibt es hier: <http://businesssoftware.at>

Zur Homepage des abcverlags kommt man hier: <http://www.abcverlag.de>

Gefällt mir 1

Artikel bookmarken 

ANWENDER

abcverlag

Join the Conversation

ARCHIV

Wähle den Monat ▼

SEITEN

FileMaker kaufen
Impressum/Kontakt
Über den Blog

KATEGORIEN

ANWENDER
LÖSUNGEN
MOBIL
VORLAGEN
WEXCELN

LINKS

Apfeltalk
Database Pro
existXchange
FileMaker Magazin
idea::web
iPhoneBlog
Mittelstandsblog

NEWS

FileMaker Go auf dem iPhone und auf dem iPod touch: Datenbanken in der Hosentasche
Music was my first love...
Für jeden was dabei: Kostenfreie Webinars für FileMaker-Nutzer
Rolling, rolling, rolling... Braunschweiger Kurierdienst dank FileMaker Go bestens organisiert
Kulturhauptstadt Europas RUHR.2010 feiert – Still-Leben auf der A40
Aller Anfang ist leicht: Die Bento-Fibel
Wie kommt FileMaker auf iPhone und iPad?
Alles frisch mit FileMaker
Silvester will organisiert sein – mit dem Bento 3 Eventplaner
Buchtipps und Gewinnspiel: FileMaker Pro 11 in der Praxis

Kommentieren

Name (required)

Mail (will not be published) (required)

Website