

»Es war für alle Beteiligten eine tolle Erfahrung, mit einem so kompetenten Team so zielorientiert zu arbeiten.«

Tim Greve,
Logistik & Services, Axel Springer



axel springer 

Der Kunde

- Axel Springer ist ein in Europa führendes multimedial integriertes Medienunternehmen mit einer Vielzahl an gedruckten und digitalen Angeboten. Das Unternehmen Axel Springer wurde 1946 vom gleichnamigen Verleger gegründet, ist heute Deutschlands größter Zeitungs- und drittgrößter Zeitschriftenverlag sowie darüber hinaus eines der führenden europäischen Medienunternehmen. 2010 erwirtschafteten über 11.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen Gesamtumsatz von 2.893,9 Mio. Euro und ein Ergebnis (EBITDA) von 510,6 Mio. Euro.

Mehr Kundenzufriedenheit durch SAP for Media

Ausgangssituation 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.

Die offene Architektur der BIC Plattform – und damit auch des BIC Monitors – ist die ideale Basis, um kundenspezifische Anforderungen schnell und effizient umzusetzen und vollständig zu integrieren.

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.

