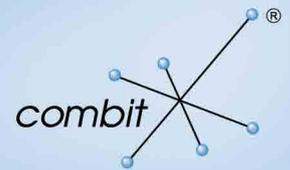
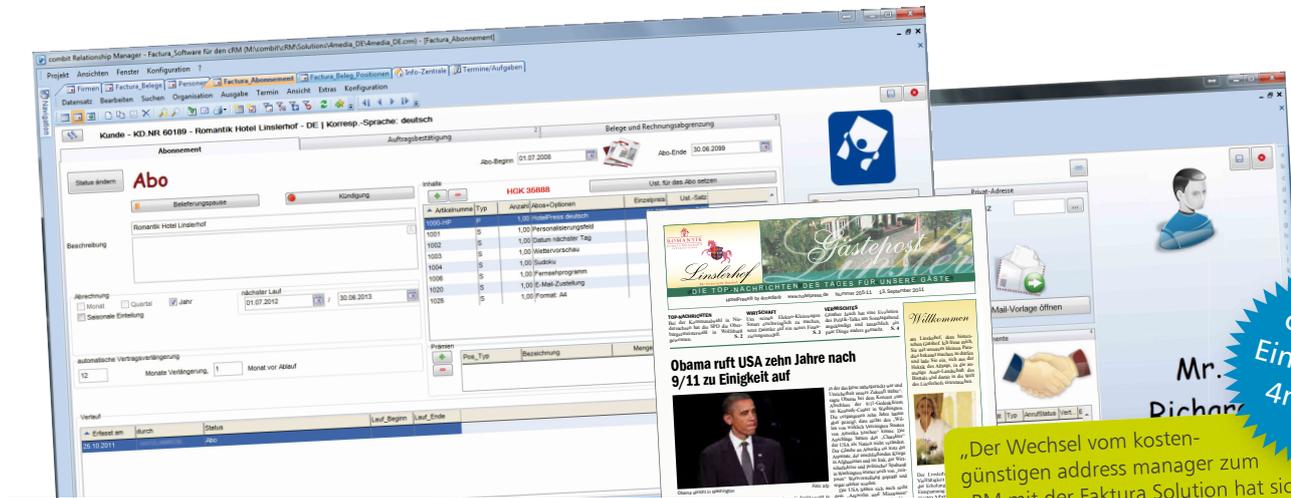




Success Story



combit Relationship Manager | 4media Verlag GmbH



CRM im Einsatz bei 4media

„Der Wechsel vom kostengünstigen address manager zum cRM mit der Faktura Solution hat sich für uns voll und ganz bezahlt gemacht.“
Axel Schiel, 4media

combit Relationship Manager sorgt für Schlagzeilen im Verlagswesen

Im Urlaub oder bei einer Geschäftsreise lesen Gäste selten Werbeprospekte – auch wenn sie noch so schön designed sind. Hoteliers, die ihre Kunden mit Angeboten des Hauses versorgen möchten, müssen sich deshalb etwas einfallen lassen – hier kommt HotelPress zum Zug, eine Zeitung für Hotelgäste mit tagesaktuellen News, die nach Belieben mit Eigenwerbung angereichert werden kann.

Unternehmen

Anbieter von HotelPress ist der 4media Verlag, gegründet 2002 im Allgäu. Axel Schiel, Geschäftsführer und Gründungsgesellschafter, ist von Anfang an dabei und versorgt mittlerweile Hotels in über 40 Ländern weltweit in sieben Sprachen mit einer individuellen, täglichen Gästezeitung. Neben dem Hauptprodukt HotelPress bietet der 4media Verlag auch in anderen Branchen Kundenzeitschriften an und stellt Newsfeeds bereit, beispielsweise in den Kabinen der Kreuzfahrtschiffe von AIDA Cruises.

Herausforderung

Als ursprünglich sehr kleines Unternehmen mit großem Wachstumspotenzial suchte der 4media Verlag eine flexible Lösung, um die Kundenkommunikation zu professionalisieren und zu dokumentieren. Dabei stand der Aufbau einer breiten Adressbasis im Vordergrund. Der 4media Verlag entschied sich 2005 für den combit address manager. „Dadurch, dass wir unser eigenes System selbst auf Basis des address managers zusammenstellen konnten

Fakten

Organisation:
4media Verlag GmbH



Anpassung der cRM-Lösung:
Solution Partner Gold cosmolink

Branche: Verlagswesen

Standort: Stetten/Allgäu

Web: www.hotelpress.de

Herausforderung: Gesucht wurde eine einfach bedienbare CRM und Faktura Lösung mit Mandanten- und Mehrsprachenfähigkeit.

Lösung: combit Relationship Manager mit cosmolink Faktura Solution

Erfolg: Unternehmensprozesse in einer Softwarelösung abgebildet, wesentliche Effizienzsteigerung durch einheitliche Datenpflege.



Success Story



combit Relationship Manager | 4media Verlag GmbH

(Benutzeroberfläche, Felder, Skripte), waren wir maximal flexibel und die Kosten überschaubar“, erinnert sich Axel Schiel an die Auswahlkriterien für die damalige Lösung. Mit dem Wachsen des Datenbestandes kam der damalige address manager an seine Grenzen, und so wurde 2010 ein Nachfolger gesucht, der neben der Benutzerfreundlichkeit des address managers auch Mehrsprachigkeit, Mandantenfähigkeit und die Möglichkeiten einer Faktura Lösung mitbringen sollte.

Lösung

Axel Schiel vom 4media Verlag wollte nach seinen positiven Erfahrungen mit dem address manager weiter combit Software nutzen. Um den combit Relationship Manager an die individuellen Abläufe beim 4media Verlag anzupassen, vermittelte combit den Solution Partner Gold cosmolink. In einem Workshop hat Dr. Frank Wietzel ein umfassendes Pflichtenheft erarbeitet, in dem die relevanten Arbeitsabläufe beschrieben wurden.



Die Aufgaben, die der cRM jetzt bewältigt, sind vielfältig: sie reichen von der täglichen Inbound/Outbound Kommunikation über die Abbildung der Geschäftsprozesse sowie des Produktportfolios und der Datenpflege bis hin zur Faktura Lösung mit den Aufgaben Buchführung, Lieferantenabrechnung, Rechnungsstellung und Controlling. Da der 4media Verlag an mehreren Standorten international mit Lizenznehmern tätig ist, wurde die Solution komplett viersprachig erstellt. „Den größten Teil der Maskenanpassung haben wir selbst erledigt – sogar Herr Dr. Wietzel von cosmolink hat uns dafür gelobt!“, freut sich Axel Schiel. Dass wir die Benutzeroberfläche selbst gestalten und anpassen können, das ist genial und spart uns viele Kosten,

die ansonsten für externe Dienstleister anfallen würden. Überhaupt ist es die Flexibilität des combit Relationship Managers, die es erlaubt, auch unternehmensspezifische Abläufe optimal abzubilden. Wir wollen uns keiner Software anpassen – die Lösung soll sich an uns orientieren, und das zu einem vernünftigen Preis“, erklärt Axel Schiel.

Der Übergang zur neuen Lösung wurde sanft neben dem Tagesgeschäft vorbereitet und realisiert. Im Zuge der Einführung wurde eine Inhouse-Schulung für die Mitarbeiter durchgeführt und dabei alle Workflow-Beschreibungen schriftlich fixiert. Für Axel Schiel ist klar: „Wir freuen uns schon darauf, die Möglichkeiten des mobilen CRM, die uns der comit Relationship Manager bietet, zu nutzen. Per Tablet oder Smartphone werden dann insbesondere im asiatischen Raum von unterwegs Adressen erfasst und Kundendaten verwaltet. Das wird die Arbeit im Außendienst enorm erleichtern.“

Fazit



„Für uns war die Umstellung auf den cRM eine lohnende Investition“, resümiert Axel Schiel. Die Optimierungen bei Serien-eMails, der Standardkommunikation, der Fakturierung, beim Controlling und bei der Dokumentation der Kontakte sind die eine Seite. „Außerdem konnten wir dadurch, dass international Kundendaten eingepflegt werden, unseren Unternehmenswert deutlich steigern. Durch die Flexibilität des cRM ist die genaue Abbildung von Geschäftsprozessen im System möglich, und durch die intuitive Bedienung werden diese Workflows dann so abgearbeitet.“

„Dass wir die Benutzeroberfläche selbst gestalten und anpassen können, das ist genial und spart uns viel Geld für externe Dienstleister.“

© combit GmbH, Irrtümer und Änderungen vorbehalten! Die Angaben stellen nur Beschreibungen dar und enthalten keine Garantie der Beschaffenheit der Produkte. Alle genannten Produkte, Produktbezeichnungen sowie Logos sind Marken, eingetragene Warenzeichen oder Eigentum der jeweiligen Hersteller.

combit GmbH
Untere Laube 30
78462 Konstanz
Deutschland

Sales & Service Team
T +49 (0) 7531 90 60 10
F +49 (0) 7531 90 60 18
info@combit.net

www.combit.net