

PRESSEMITTEILUNG

Erstklassiger Abonentenservice der Verlage Kleine Zeitung, Die Presse, Wirtschaftsblatt und STYRIA MULTIMEDIA

CRM-Beratungshaus maihiro implementiert Marketing- und Vertriebsplattform bei der Styria Marketing Services

Wien und Ismaning bei München, den 18. September 2013 – Die CRM-Spezialisten von maihiro haben für die Verlage ein neues Marketing- und Vertriebssystem implementiert. Das Kundenmanagement für das Abonentengeschäft der Verlage Kleine Zeitung, Die Presse, Wirtschaftsblatt sowie STYRIA MULTIMEDIA (mit Magazinen wie Miss, Wienerin) basiert auf der Customer-Relationship-Management-Lösung von SAP.

„Durch unser neues Kundenmanagementsystem können wir unsere Kunden noch besser betreuen. Gleichzeitig verfügen wir jetzt über ein vielseitiges Kampagnen-Management mit vollautomatischer Abwicklung komplexer Prozesse“, freut sich Walter Hauser, Leiter Lesermarketing und Leserservice der Kleinen Zeitung.

Anhand seiner Prototyp-gestützten ‘CRM to Go’-Methodik führte maihiro die neue CRM-Lösung auf Basis von SAP CRM 7.0 ein. Jeder der vier Verlage, die nach wie vor selbst für ihren Abonentenvertrieb verantwortlich sind, kann so auf ein einheitliches System für das Management seiner Kundenbeziehungen zugreifen.

Die neue Lösung bildet von Willkommens-Anrufen über Kundenbeschwerden bis hin zu Kundenzufriedenheitsumfragen insgesamt fünfzehn Serviceprozesse ab. Täglich können mehr als 20 verschiedene Kampagnen gleichzeitig abgewickelt werden.

Im Hintergrund läuft ein SAP Business Objects Data Quality Management, das eine automatisierte Adressprüfung während der Datenneuanlage, eine fehlertolerante Suche nach Geschäftspartnern, die Formatprüfung bei Eingabe einer Telefonnummer und einen fehlertoleranten Dublettenabgleich innerhalb der jeweiligen Verlage umfasst. Für die Durchführung der Kampagnen hat das Projektteam die bestehende externe E-Mail-Marketing-Software und ein externes Call Center an die neue CRM-Lösung angebunden. Eine Multi-

Channel-Integration mit Telefon und E-Mail zur Bewältigung von mehr als 100 Anrufen pro Mitarbeiter und Tag sowie täglich insgesamt circa 1.000 E-Mails wurde ebenfalls umgesetzt.

Die Lösungsplattform integriert sich nahtlos in die bestehende Systemlandschaft und wird über eine SAP-Standard-Schnittstelle mit den sonstigen im Einsatz befindlichen IT-Programmen verbunden. SAP CRM bietet dabei den Vorteil, dass der Datenaustausch über eine integrierte Lösung erfolgt anstelle sog. Flat Files, die extrahiert und wieder in das CRM-System eingespielt werden müssten.

Über maihiro

maihiro ist Spezialist für Customer Relationship Management (CRM) und Business Analytics. Das Beratungshaus begleitet seine Kunden in Marketing, Vertrieb und Service durchgängig von der Strategieberatung über die Prozessoptimierung bis zur Implementierung und Betriebsführung. Das Unternehmen ist Beratungs- und Implementierungspartner von SAP und Microsoft. Im Jahr 2000 von Bernd Hesse, Uwe May und Mark Roes gegründet, beschäftigt die Unternehmensberatung mit Sitz in Hamburg, Ismaning bei München und Wien heute über 100 Mitarbeiter. 2005 etablierte maihiro unter der Leitung von Matthias Götz eine Tochtergesellschaft in Österreich, im Juli 2011 folgte die Gründung der maihiro business analytics GmbH. 2010 wurde das Beratungshaus als eines der innovativsten mittelständischen Unternehmen mit dem 'Top 100' Gütesiegel ausgezeichnet und 2011 für den Innovationspreis IT in der Kategorie CRM nominiert. maihiro berät weltweit Unternehmen verschiedener Branchen, darunter 1&1 Internet AG, ABUS SC, Audi, Bank für Sozialwirtschaft, eCircle, Europapier, Henkel, Merz Pharmaceuticals, Mondi Group, Styria Media Group, Unternehmensgruppe Hoffmann oder Würth Österreich.

Weitere Informationen

Renate Knüfer
KNÜFER PR
Düsseldorfer Str. 6
80804 München
T +49 89 30 777 650
rk@knuefer-pr.de
www.maihiro.com

maihiro GmbH
Osterfeldstraße 86
D-85737 Ismaning bei München