

combit Relationship Manager im Einsatz bei der FORUM Media Group



„Flexibilität ist die große Stärke des cRM.“

Norbert Bietsch
Geschäftsführung bei der FORUM Media Group

Perfekte Pflege von Pressekontakten mit CRM

Die FORUM Verlagsgruppe hat sich auf Fachliteratur spezialisiert und publiziert diese sowohl mittels klassischer Medien wie Loseblattwerken, Büchern und Formularen, als auch über elektronische Medien wie Internet und CD-Rom. Informationen werden stets über das Medium geliefert, das dem Bedürfnis und der Ausstattung des Kunden gerecht wird. Die Kunden der FORUM Media Group sind zum Großteil aus den Fachbereichen Bau, Umwelt und Gesundheit, Ämter und Behörden, Personal, Technik und Unternehmensführung. Doch auch Ärzte und Zahnärzte gehören zum Kundenstamm, Privatkunden hingegen werden von der zur Verlagsgruppe gehörenden Stöppel Freizeitmedien GmbH bedient.

Um alle Kontakte zur Presse zeitsparend zu verwalten und jeweils mit den passenden Informationen zu versorgen, setzt die Public Relations-Abteilung der FORUM Media Group seit Januar 2005 den combit Relationship Manager (cRM) ein. Dank der Unterstützung durch die CRM-Lösung können so nicht nur die verschiedenen Medien, sondern auch die unterschiedlichen Medien-Branchen und die Aktivitäten der PR-Abteilung optimal organisiert werden.

„Unser Wissen für Ihren Erfolg“

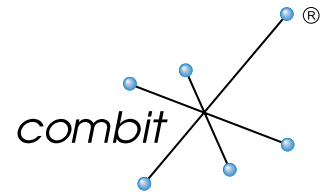
Gegründet wurde das Unternehmen bereits 1988 von Ronald Herkert, geschäftsführender Gesellschafter der Mediengruppe. Damals startete man mit einer Handvoll Mitarbeiter – heute gehören stolze 320 Mitarbeiter zur FORUM MEDIA GROUP. „Unser Ziel ist es, Menschen mit den Informationen zu versorgen, die Sie brauchen, um die richtigen Entscheidungen zu treffen“ so Norbert Bietsch, Geschäftsführer bei der FORUM Verlagsgruppe. Diese Philosophie basiert auf der Überzeugung, dass Informationen der Schlüssel zum Erfolg sind, sowohl im beruflichen wie im privaten Bereich.

Jeder, der Ziele hat, sucht nach

Wegen, diese zu erreichen, und benötigt Informationen, um sich zwischen verschiedenen Wegen entscheiden zu können. Dabei gibt es für die Medienleute weder regionale noch fachliche Grenzen. „Unser Ehrgeiz ist es, genau die Informationen zu liefern, die jeder für seine Entscheidung benötigt, egal ob Manager, Arzt oder Beamter.“ so Norbert Bietsch. Und die Spezialisten wissen, wo Informationen zu finden und wie diese aufzubereiten sind – damit ihre Kunden sie direkt und ohne Reibungsverlust nutzen können. Wichtig ist daher die konsequente Ausrichtung auf Märkte und die Entscheider in diesen.

Wichtig: Ausrichtung der Software auf das Unternehmen

So wie das eigene Unternehmen stets an neue Anforderungen angepasst wird, erwartet man auch von einer CRM-Lösung viel Flexibilität. Früher wurde eine Access-Lösung eingesetzt, doch dieser fehlten wichtige und interessante Funktionen, insbesondere die geforderte Weiterentwicklung war aufwändig und langwierig.



FORUM MEDIA GROUP GmbH

Mandichostr. 18

86504 Merching

Tel.: 08233 - 381-123

Fax: 08233 - 381-222

eMail: kontakt@forum-media.com

Web: forum-media.com

Auf combit aufmerksam geworden ist man über eine Fachzeitschrift, in der der „kleine Bruder“ des CRM, der address manager, beworben wurde. Für den CRM hat man sich entschieden, weil er einerseits eine ganze Reihe von interessanten Funktionen in Sachen Kontaktmanagement beinhaltet, und andererseits auch höchst individuelle Anpassungen erlaubt. Für die speziellen Anforderungen der PR-Mitarbeiter wurde die Struktur der Datenbank und die Benutzeroberfläche individuell eingerichtet. Und zwar von den eigenen Administratoren, denn externe Hilfe wurde nicht benötigt. Eine große Hilfe war dabei, dass man zuvor die Anforderungen im Rahmen eines internen Workshops ermittelt und in einem Pflichtenheft zusammengefasst hatte. Zwei Wochen lang wurde der CRM intensiv getestet, bis man sicher war, dass die Software alle Anforderungen würde erfüllen können. Die anschließende Schulung der Mitarbeiter dauerte nur zwei Stunden, da das Programm gleich als einfach bedienbar empfunden wurde.

Intensive Nutzung der CRM-Standardfunktionen

Derzeit werden etwa 10.000 Datensätze verwaltet und man arbeitet mit sieben verschiedenen Ansichten. Die Möglichkeit, mit Hilfe von Relationen beliebige Verknüpfungen zu definieren, wird ausgiebig genutzt, wie etwa vom Verlag zu den unterschiedlichen Medien oder den Branchen zu den jeweils zugehörigen Fachmagazinen. Besonders viel Zeit kann nun bei der Suche nach Kontakten, dem Anreichern von Daten oder auch dem Exportieren in gängige Formate gespart werden. Viel Wert legen die PR-Mitarbeiter bei FORUM auch auf Features wie Dublettenabgleich, Anbindung an Telefon-CDs und Serienbrieffunktion. Auch die vielfältigen Selektionsmöglichkeiten und die Ausgabemöglichkeiten des integrierten Reportgenerators combit List

& Label für die Erstellung von Statistiken werden genutzt.

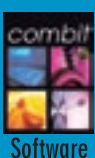
Die große Stärke des CRM sieht Matthias Geirhos, Leiter ITK und Softwareentwicklung, in seiner Flexibilität. „Der CRM ist zwar kein auf den Bereich Public Relations spezialisiertes Tool, aber dafür haben wir die Datenbank und Oberfläche frei nach unseren eigenen Vorstellungen und Bedürfnissen gestalten können“. Ebenfalls von Vorteil sei, dass das System auf offene Standards, und auf bestehende Datenbanken aufgebaut werden kann. „Schließlich wollten wir keinen Programmierauftrag vergeben, nur um ein zusätzliches Feld einzubauen“, so der EDV-Zuständige. Und da das Projekt innerhalb eines kleinen Projektteams durchgeführt werden konnte, wurden bei der Einführung erhebliche Kosten eingespart.

Daher soll die PR-Abteilung erst der Anfang sein. Die Medienprofis bei FORUM planen, die CRM-Lösung in absehbarer Zeit auch für die Adress- und Kontaktverwaltung von Interessenten und Kunden einzusetzen. Anderen Unternehmen, die die combit-Lösung einführen möchten, gibt Matthias Geirhos folgenden Tipp: Sich vorab klarzumachen, welches die Anforderungen sind und wie diese mit dem CRM umgesetzt werden können. So spart man viel Zeit bei der späteren Umsetzung, wie zum Beispiel der Anpassung der Oberfläche.

Derzeit plant man eine Ausweitung in andere europäische Länder. Die Spezialisten arbeiten daran und freuen sich auf die zukünftigen Herausforderungen, denn genau an diesen kann auch die FORUM Media Group weiter wachsen.

für Kunden / Interessenten:
Sales & Service Team
 Tel: +49 (0) 7531 9060-10
 Fax: +49 (0) 7531 9060-18
 eMail: vertrieb@combit.net

für Redaktionen:
Brita Dannemann
 Tel: +49 (0) 7531 9060-13
 Fax: +49 (0) 7531 9060-18
 eMail: pr@combit.net



combit GmbH
 Untere Laube 30
 D-78462 Konstanz
 www.combit.net