



MEDIA GROUP

BISSANTZ

Bauer Media Group steuert mit DeltaMaster gesamtes Abo-Marketing



Highlights

Marketingcontrolling

Analyse von Stornofristen, Cost-per-Order, Abgangsquoten und Reklamationen

Vergleichbarkeit der Werbekosten durch DeltaMaster-Anwendung

Detailanalysen mit der Pivot-Navigation

Datendichte Cockpits durch Sparklines und Füllbalken

DeltaMaster ist seit mehreren Jahren bei Bauer Media Group in verschiedenen Projekten für Analyse, Planung und Reporting im Einsatz und wird dort vor allem für das Controlling des Abo-Marketings genutzt.

Die Bauer Media Group gehört zu Europas führenden Medienunternehmen und gibt allein in Deutschland über 60 Zeitschriften heraus. Im Geschäftsjahr 2013 erwirtschaftete sie einen Umsatz von über 2,3 Milliarden Euro und beschäftigte rund 11.000 Mitarbeiter. Seit der Gründung im Jahr 1875 wird das Unternehmen von der Verlegerfamilie Bauer geführt, mittlerweile in der fünften Generation.

Stornofristen, Abgangsquoten & Co.

Bauer sah die Notwendigkeit, die eigenen Systeme zu erweitern, und entschied sich dafür, die täglich wachsenden Datenmengen künftig mit einer modernen Business-Intelligence-Lösung zu bändigen. Die Entscheidung von Bauer fiel auf Microsoft SQL Server als Data Warehouse und DeltaMaster als Front-end-System. „Mit dieser Software-Lösung ist es möglich, das komplette Abo-Marketing des Unternehmens zu analysieren“, erklärt Ralf Vollert, Leiter Vertriebssteuerung bei der Bauer Vertriebs KG. So werden beispielsweise die Daten, die durch den Vertrieb der Zeitschriften über den Bundesverband Medien- und Dienstleistungshändler (BMD) entstehen, genau unter die Lupe genommen.

Mit DeltaMaster können erstmals Stornofristen effektiv überwacht und Fehler bei der Berechnung von Werbekostenzuschüssen aufgedeckt werden. Auch Zu- und Abgänge von Zeitschriftenabonnements werden mit

DeltaMaster nachgeprüft und dadurch die Abrechnung von Werbekostenzuschüssen kontrolliert und analysiert.

Nachdem man bei Bauer die Vertriebsdaten des BMD unter Kontrolle hatte, nahm man weitere Projekte in Angriff, zum Beispiel die Analyse der Abgangsquoten. Jährlich fallen rund 20% der Abonnenten aufgrund von Kündigung oder Nichtzahlung weg, neue Abonnenten kommen hinzu. Um herauszufinden, ob strukturelle Effekte bei der Neukundengewinnung die Veränderungen der Abgangsquote beeinflussen, erstellt Bauer mit DeltaMaster Detailanalysen über mehrere Jahre. Auch Veränderungen bei älteren Bestandskunden werden untersucht. Hierzu ordnet man die Abonnenten verschiedenen Abo-Altersgruppen zu und vergleicht die Abgangsquoten über die letzten Jahre miteinander.

Zustellungsüberwachung mit DeltaMaster

Auch die Zustellung von Zeitungen und Zeitschriften wird bei Bauer mittlerweile mit DeltaMaster analysiert. Dazu vergleicht DeltaMaster die Ausbringungsmengen der Zusteller miteinander und analysiert diese hinsichtlich der Häufung von Reklamationen, zum Beispiel in bestimmten Gebieten oder an bestimmten Wochentagen. Ziel ist es, die Reklamationsquote so gering wie möglich zu halten und den Kunden einen hohen Qualitätsstandard zu bieten. DeltaMaster unterstützt dabei.

Anwendung zur Steuerung der Neukundengewinnung

Bei der Neukundengewinnung konnten





MEDIA GROUP

BISSANTZ

„Mit dieser Software-Lösung ist es möglich, das komplette Marketing des Unternehmens zu überwachen.“

Ralf Vollert, Bauer Media Group

durch den Einsatz von modernem Business Intelligence ebenfalls Effizienzsteigerungen erreicht werden: Um Neukunden zu gewinnen, stellt Bauer jährlich einen zweistelligen Millionenbetrag zur Verfügung. Daher gilt es, die Akquise sorgfältig zu planen und effektiv durchzuführen.

Bauer wirbt für seine Abonnements über verschiedene Werbewege: unter anderem per Telefonwerbung, Freundschaftswerbung und Internetwerbung. Das Controlling plant und überprüft die dafür anfallenden Kosten. Die wichtigste Kennzahl hierbei ist die CPO (Cost-per-Order). Sie zeigt, welche Kosten zur Gewinnung eines neuen Abonnenten angefallen sind. Bislang wurden die Kosten von jedem Werbeweg separat geplant und analysiert; eine Vergleichbarkeit der Werbewege untereinander war somit nicht gegeben.

Abhilfe schuf DeltaMaster mithilfe vergleichender Auswertungen. „Die Daten liegen jetzt in einer Datenbank vor und nicht mehr in Form von einzelnen Excel-Dateien. Ein erheblicher Vorteil für die vergleichende Analyse!“, weiß Ralf Vollert. Um die Kosten für das Folgejahr zu planen, können die notwendigen Werte unkompliziert über die gewohnte DeltaMaster-Oberfläche eingegeben werden. Kleine Zusatzoptionen erhöhen dabei die Benutzerfreundlichkeit: „Wir planen häufig verschiedene Varianten; die einfache Kopierfunktion hat unseren Eingabeaufwand erheblich minimiert!“, freut sich Ralf Vollert.

Analyseworkshop zur Vertiefung

Analysen rund um das Thema „Cost-per-Order“ wurden im Rahmen eines Workshops

gemeinsam mit Bissantz vertieft. Dabei kamen spezielle Data-Mining-Verfahren zum Einsatz, die es Bauer ermöglichen, neue Muster zu erkennen. Um etwa herauszufinden, welche Werbeart für die Veränderung der Stornoquote verantwortlich gemacht werden kann, wurde die Pivot-Navigation herangezogen. Damit kann Bauer eine Pivottabelle per Drill-down Schritt für Schritt um zusätzliche Spalten oder Zeilen erweitern, um sich den Antworten auf aktuelle Fragestellungen zu nähern. DeltaMaster entscheidet dabei selbst, welche Dimension den größten Erkenntnisgewinn verspricht und blendet diese als Nächstes ein.

Auch gestalterisch hat sich nach dem Workshop einiges verändert. Zur Berichterstellung wurden Standards eingeführt, was dem Verständnis der Berichtsempfänger zugutekommt und die Darstellung komplizierter Sachverhalte vereinfacht. Auch für eine hohe Datendichte der Berichte hat man im Workshop gesorgt: Pivottabellen werden seitdem um Sparklines und Füllbalken erweitert. Auch ein kontextbezogener Verweis auf andere Berichte ist nun über vordefinierte Verknüpfungen möglich. „Der Workshop war ein voller Erfolg! Die Fortsetzung folgt!“, ist man sich bei Bauer einig.

Weitere Referenzen

DeltaMaster ist in ganz unterschiedlichen Branchen im Einsatz, im Mittelstand ebenso wie in Großunternehmen. Im Bereich „Zeitungen und Verlage“ zählen zu den Kunden unter anderem: die Mediengruppe Oberfranken, die Rheinische Post, die Zeit, rtv Media und Südkurier.

DeltaMaster – Software für Analyse, Planung und Reporting

Effiziente Berichte mit Grafischen Tabellen

Interaktive Analysen mithilfe der Methodenbibliothek

Automatisierte Abweichungsanalysen

Unterstützung aller gängigen Datenbanken

Berichtsverteilung u. a. per Web, auf Tablets oder als PDF

Patentiert und mehrfach preisgekrönt, zuletzt mit dem BARC Best Practice Award Business Intelligence 2013 und 2015 in Deutschland und 2014 in Österreich

Ein Werkzeug für alle Anwender, vom Berichtsempfänger bis zum Power-User!

Business Intelligence mit DeltaMaster: Sehen, verstehen, handeln

Bissantz & Company GmbH
Nordring 98
90409 Nürnberg
T +49 911 935536 - 0
service@bissantz.de
www.bissantz.de

