



Vom Verlag zum Medienhaus

Einführung eines modernen Kundenbeziehungsmanagements bei Langenscheidt

Landau/München, Juli 2014. Der Traditionsverlag Langenscheidt, Marktführer im Bereich Wörterbuch, führt aktuell neue crossmediale Produkte ein. Diese Produkterweiterung und Öffnung hin zum Onlinegeschäft stellt das Unternehmen vor die Herausforderung, seine Endkunden über Onlinekanäle zielgerichtet anzusprechen. Im neuen Segment gilt es, die Denkweise und Wünsche der Konsumenten zu verstehen und Angebote sinnvoll zu kanalisieren. Hier greifen moderne Systemkomponenten, um die Kommunikation zu automatisieren, Kundenbindungsprogramme zu integrieren und einen umfassenden Kundenservice zu gewährleisten. Mithilfe seiner Lösung bowi xRM Marketing Automation professionalisiert der Spezialist für Beziehungsmanagement bowi seit Anfang 2014 das CRM-System des Münchner Verlags. Davon profitieren neben Marketing und Service auch die Bereiche Produktmanagement und Vertrieb.

Fixpunkt Konsument

Für die Betreuung des Ende 2011 eingeführten CRM-Systems holte sich Langenscheidt in diesem Jahr die bowi GmbH an Bord. In der Lösung bowi xRM Marketing Automation kommen die Produkte Selligent Relationship Management (SRM) als skalier- und erweiterbares CRM-System sowie die Selligent Audience Engagement Platform zur Automation und Analyse von Marketingabläufen zum Einsatz. Ausgerichtet an den strategischen Zielen des Managements sowie an den Bedürfnissen des einzelnen Anwenders, unterstützen sie alle Prozesse im Customer-Life-Cycle und im Business-Ecosystem. In Zeiten der zunehmenden Vermischung von B2B- und B2C-Prozessen richten sich alle Maßnahmen daran aus, die Kunden zu verstehen und ihnen Mehrwerte zu bieten. Ferner zählen die bereichsübergreifende konsistente Datenhaltung und Standardisierung von Schnittstellen zu den Aufgaben des betreuenden Teams.

Zuverlässig und erfahren

„Vor allem die umfassende Kompetenz der bowi GmbH in den relevanten Themengebieten CRM, Verhaltensanalyse, Web-Technologie, Datenschutz und Business Intelligence sowie der perfekt aufgebaute Service in Projektmanagement und Support machte uns die Entscheidung leicht“, erklärt Langenscheidts Projektleiterin Annette Fest die Wahl des Partners. Doch Know-how ist nicht alles. „Für eine funktionierende Zusammenarbeit muss die Chemie stimmen und die war von Beginn an ideal“. Karl Schmid, Geschäftsführer von bowi, unterstreicht: „Der Wettbewerb verlangt nach stetiger Veränderung und wer sich nicht am Kunden orientiert, verliert seine Marktposition. Wir freuen uns über das entgegengebrachte Vertrauen und stellen gern die Weichen für Langenscheidts Entwicklung vom Verlag zum Medienhaus.“

Pressekontakt



Über die bowi GmbH:

Seit der Gründung 1987 entwickelt und implementiert die bowi GmbH mit Sitz in Landau/Pfalz Relationship-Management-Lösungen in allen Vertriebs-, Marketing- und Servicebereichen. Tätig vor allem für international agierende Unternehmen unterschiedlicher Branchen, verfügt das interdisziplinär aufgestellte Team aus Prozess- und Technologiespezialisten über langjährige Projekterfahrung im CRM-Umfeld. Durch Forschungspartnerschaften mit Wissenschaftlern und Universitäten reichert das Unternehmen von Geschäftsführer Karl R. Schmid seine Projekte permanent um zukunftsweisende Ansätze sowie technologische und wirtschaftsrelevante Trends an. Seit April 2014 bündelt bowi Kompetenzen und Forschungsaktivitäten der Bereiche IT-Trendforschung und Software-Entwicklung in der neuen Leipziger Niederlassung Science Zone. Mehr Informationen auf www.bowi.de.

Über Langenscheidt:

Als Wörterbuch-Verlag Nr. 1 und Marktführer im Bereich Sprachen bietet Langenscheidt heute ein breites Sortiment qualitativ hochwertiger Produkte und eröffnet einen individuellen, crossmedialen und mobilen Weg in die Welt von über 35 Sprachen. Die Bereiche ‚Lexikografie‘, ‚Sprachen lernen‘, sowie ‚spielerisches Lernen‘ fokussieren auf innovative Produkte wie intelligente, individualisierbare Sprachkurse für Selbstlerner oder Wörterbücher in Online- und Offline-Versionen. Mehr Informationen auf www.langenscheidt.de.

Pressekontakt

Tanja Deilecke & Jörg Wiedebusch • Borgmeier Public Relations • Rothenbaumchaussee 5 • 20148 Hamburg •
Tel.: 040/4130 960 • Fax: 040/4130 9620 • Mail: deilecke@borgmeier.de