


Abo-Management: FUNKE direkt weitet Kooperation mit der dsb ccb solutions GmbH aus

DÜSSELDORF / ESSEN, 24.11.2015. Die FUNKE direkt GmbH arbeitet beim Abo-Management zukünftig mit „dsb ccb solutions“ zusammen: Durch den neuen Rahmenvertrag setzt das Tochterunternehmen der FUNKE MEDIENGRUPPE, das ehemals unter dem Namen MZV direkt firmierte, auf eine harmonisierte und einheitliche Customer-Care- und Billing-Plattform. Die FUNKE direkt ist einer der führenden Dienstleister für Abo-Service und Abomarketing, die mehr als 1,3 Millionen Verlagsabonnements und 1,5 Millionen Abonnements des Bundesverbands der Medien- und Dienstleistungshändler (BMD) betreut.

„Mit der Entscheidung für dieses Abo-System treiben wir die Harmonisierung unserer Systemplattform voran. Da wir seit rund einem Jahr auch die von Axel Springer SE erworbenen Programm- und Frauenzeitschriften betreuen, brauchen wir jetzt eine einheitliche Softwarelösung für eine möglichst effiziente Kundenbetreuung“, erklärt Bettina Hinz, Geschäftsführerin bei FUNKE direkt. Der Customer Service nutzt dann mittels der SAP-basierten IT-Lösungen (ccb by dsb) hochautomatisierte Geschäftsprozesse für das Abo-Management von mehr als 70 Print-Titeln. Hierzu gehören neben Programmzeitschriften wie HÖRZU oder TVdirekt auch zahlreiche Frauenzeitschriften und eine Vielzahl von Rätselmagazinen und Bahnzeitschriften.

„Wir freuen uns über den Ausbau der Kooperation mit FUNKE direkt und darauf, das Unternehmen noch umfangreicher im Abo-Service zu unterstützen. Das gemeinsam definierte Leistungsprofil werden wir auf neue Titel ausweiten. Hierbei passen wir unsere Systemplattform flexibel an die Prozesse bei FUNKE direkt an und achten darauf, für den Kunden möglichst ressourcensparende Lösungen zu realisieren“, sagt Olaf Bendt, CEO dsb Gruppe. Neu ist, dass durch die künftige Zusammenarbeit mit dsb ccb solutions nicht nur Softwarelösungen für Mitarbeiter im Helpdesk oder Rechnungswesen zum Einsatz kommen. Das Angebot umfasst auch Customer-Self-Services. Das heißt, Leser können optional ihr Abo online selbst verwalten und zum Beispiel Nachsendeaufträge für den Urlaub eingeben. Die Liveschaltung der neuen Plattform plant FUNKE direkt für das zweite Quartal 2016.



Die FUNKE MEDIENGRUPPE ist auf dem Weg, das beste Medienhaus in Deutschland zu werden. Der Fokus liegt auf zwei Geschäftsfeldern: Regionalmedien sowie Frauen- und Programmzeitschriften. Mehr als 1.500 Journalisten und rund 4.000 „Medienmacher“ arbeiten bei FUNKE. In Deutschland gibt das Unternehmen Tageszeitungen in Berlin, Hamburg, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen und Thüringen heraus, darunter „Berliner Morgenpost“, „Braunschweiger Zeitung“, „Hamburger Abendblatt“, „Westdeutsche Allgemeine Zeitung“ und „Thüringer Allgemeine“. Im Magazinbereich gehört FUNKE zu den größten Anbietern. Zum Portfolio zählen Titel wie „Hörzu“, „Gong“, „TV Digital“, „die aktuelle“, „Frau im Spiegel“ oder „Bild der Frau“. Hinzu kommen zahlreiche Rätsel- und Spezialzeitschriften sowie Lebensart-Magazine. An allen ihren Tageszeitungsstandorten gibt die FUNKE-Gruppe die jeweils führenden Anzeigenblätter heraus. In NRW hält FUNKE Mehrheitsbeteiligungen an lokalen Radiosendern. Darüber hinaus ist das Unternehmen auch auf dem österreichischen Zeitungsmarkt engagiert („Kronen Zeitung“, „Kurier“).