



MARKETINGMATERIAL UND EYEBASE

MRM als konsequente Weiterführung von DAM

VON WOLFGANG KAUFMANN

Schon wieder eine „Dreibuchstabenabkürzung“. ECM und DAM als untergeordnete ERP-Funktion haben sich eben eingebürgert, und schon spricht man über die Fortführung der von DAM-Systemen gewohnten Effizienzverbesserungen durch MRM (Marketing Resource Management). Und tatsächlich ist MRM ein Weg, den zu gehen sich für Unternehmen in jeder Hinsicht auszahlt.

Während DAM-Systeme eine Drehscheibe für Medienobjekte (Bilder, Dokumente, Videos) meistens innerhalb eines Unternehmens darstellt, welche Produktion, Verwaltung, Archi-

vierung und Verteilung unterstützt, geht Marketing Resource Management vor allem im Bereich Verteilung viel weiter.

Eine Vorzeigeeinrichtung eines durchdachten DAM-/MRM-Systems lässt sich anhand einer Lösung von Smith & Nephew, einem global tätigen Medizintechnikunternehmen, gut darstellen. Für tausende von Produkten gilt es, Informations- und Marketingmaterial für verschiedene Zielgruppen bereitzustellen: Operationstechniken für Chirurgen, Patientenbroschüren, Produktinformationen, Flyer und vieles mehr. – Dabei stehen die Dokumente in mindestens fünf verschiedenen Sprachversionen zur Verfügung.

Das Ziel bestand darin, den Aussendienst mit aktuellen Dokumenten und Marketingunterlagen, jeweils in der tagesaktuellen Version, zu versorgen. Dabei sollte darauf geachtet werden, dass entsprechende Dokumente (etwa Patienteninformationen) in gedruckter Form vorliegen und dass die Marketing- und Verkaufsabteilungen von Smith & Nephew auf Dokumente, welche sich an Chirurgen richten, rund um die Uhr schnell und reibungslos zugreifen kann. Eine sehr anspruchsvolle Zielsetzung, welche zuvor in verschiedenen Ländern oder Unternehmenssparten unterschiedlich gelöst wurde. Bald füllten sich weltweit Lager mit gedruckten, jedoch veralteten Unterlagen. Vor allem für kleine Auflagen von im Offset produzierten Unterlagen war die „time to market“ zu lange. Auch führte eine dezentrale Lagerhaltung und ein kompliziertes Verrechnungssystem zu Effizienzverlusten.

Mit derselben Innovationsfreude, mit der die Smith & Nephew ihre Produkte entwickelt, wurde auch ein idealer Workflow für diese Marketingmaterialien skizziert. Andreas Baumann, Senior Manager Marketing Communication, führte nach einer vertieften Evaluationsphase das Produkt eyebase ein. Die Implementierung erfolgte in Zusammenarbeit mit dem Schweizer Medien- und Systemhaus Stämpfli. Als klassisches DAM-System unterstützt eyebase die Verwaltung von Media Assets, die Produktion der unterschiedlichen Materialien wie auch die Verwaltung der fertigen Dokumente. Fotografien, bearbeitete Bilder, Grafiken, InDesign- und PDF-Dokumente werden also im DAM-System verwaltet – und nichts liegt näher, als MRM-Funktionen für die Verteilung dieser Unterlagen zu nutzen.

Die vom Kunden formulierten Anforderungen an das neue System machen auch klar, warum dieses Projekt mit eyebase realisiert wurde. Denn neben allgemeinen Anforderungen, wie „hohe Qualität“, „gute Performance“ etc. wurden auch „tagesaktuelle Daten“, „ein einfaches jedoch professionelles Shopsystem“, „Personalisierung der Drucksachen“ und das Ermöglichen eines zu „100 % outsourceten Fulfillment-Workflows“ formuliert.

Um Partner, Kunden und andere Informationsnachfrager dazu zu bewegen, sich teilweise kostenpflichtige Materialien selbst zu bestellen anstatt damit versorgt zu werden, muss das System besonders benutzerfreundlich sein. Das E-Commerce-Modul von eyebase beinhaltet volle Shop- und Warenkorbfunktionalitäten, die Preisfindung nach Gewicht, Masse, Lieferort, Währungen und Mindestbestellmengen genauso wie eine übersichtliche Willkommenseite, welche über Neuheiten informiert und allgemeine, wichtige Informationen wie Kontaktdaten enthält.

Tagesaktuell sind die Inhalte selbstverständlich automatisch: sobald ein Druckobjekt produziert, übersetzt, korrigiert und freigegeben wurde – all diese Prozesse können mit entsprechenden eyebase-Workflows gesteuert werden – ist die Unterlage in der autorisierten Fassung ja bereits im System und somit online.

Marketing- und Verkaufsabteilungen haben Zugang zum Marketing-Material-Portal und können zielsicher suchen und bestellen. Die Benutzer werden genauso wie ihre Bestellungen, die Bestellhistorie und die Rechnungen zentral in eyebase verwaltet. Bestellte Drucksachen können digital heruntergeladen werden oder kostenpflichtig als gedruckte Vorlagen in jeweiliger Mindestmenge bestellt werden. Die meisten Bestellungen werden zudem individualisiert. Durch das Web2Print-Modul von eyebase werden zum Beispiel

Rückseiten der Flyer mit Informationen und Adresse der bestellenden Landesvertretung individualisiert. Dieses Modul ist auch dafür verantwortlich, dass eine druckfertig aufbereitete Datei beim Drucker eingeht, zusammen mit bereits automatisch erstellter Rechnung, Lieferschein und Jobzettel.

An dieser Stelle beginnt das angestrebte Fulfillment Outsourcing. Da weitgehend ohne Lagerbestand mit Print on Demand gearbeitet werden soll, wurde Stämpfli auch als Produktionspartner eingebunden. Stämpfli führt jedoch nicht nur den Digitaldruck auf einer modernen Druckstraße durch, sondern erstellt – unterstützt durch Auswertungen von eyebase – auch die monatlichen Rechnungen und initiiert die Auslieferung an die Besteller.

Die Aberdeen Group hat errechnet, dass Unternehmen, welche Marketing-Resource-Management-Systeme einsetzen, einen durchschnittlich um 140 % höheren ROI der Marketingkosten verzeichnen und sich das Umsatzwachstum verdoppelt. Wenn man die Beschreibung der Implementierung bei Smith & Nephew liest, kann man sich diese hervorragenden Werte auch erklären. Von den 187 untersuchten Unternehmen verzeichneten auch mehr als die Hälfte eine Verbesserung der Effektivität ihrer Markenerscheinung und über 60 % erzielten eine Verkürzung der „Time to Market“ bereits nach einem Jahr.

Der Einsatz von eyebase bei Smith & Nephew kann diese positiven Studienergebnisse in der Praxis untermauern.

SOFTWAREHERSTELLER

Die CMB Informationssysteme GmbH (München, Wien) ist seit 1995 ein Spezialist für Bilddatenbanken und Digital Asset Management. Mit ihrem neuesten Produkt eyebase gelang es in wenigen Jahren, namhafte Kunden aus allen Branchen (zum Beispiel BMW AG, SBB Schweizerische Bundesbahnen, HARBÖ oder die Continental AG) zu gewinnen.

CMB Informationssysteme GmbH

CMB Informationssysteme GmbH
Wolfgang Kaufmann
wolfgang.kaufmann@eyebase.com
www.eyebase.com

INTEGRATOR

Kommunikationsagentur, Internetagentur, IT-System-Integratorin, Druckspezialistin und Verlagsdienstleisterin – all das ist die 1799 gegründete Stämpfli Publikationen AG in Bern und Zürich.

Stämpfli AG
marketing@staempfli.com
www.staempfli.com

KUNDE

Smith & Nephew GmbH
info@smith-nephew.com
www.smith-nephew.com