

Entwicklung eines Dienstleistungsportfolios und eines kundenorientierten Vertriebskonzeptes für Business-Kunden im Bereich der elektronischen Medien

Abschlußbericht – Teil der Projektveröffentlichung

Zuwendungsempfänger: Süddeutscher Zeitungsdienst Druckerei- und Verlagsgesellschaft mbH
Förderkennzeichen: 01HG9660/2
Vorhabenbezeichnung: Entwicklung eines Dienstleistungsportfolios und eines kundenorientierten Vertriebskonzeptes für Businesskunden
Laufzeit des Vorhabens: 01.05.1997 bis 31.12.1998 (Verlängerte Projektlaufzeit)
Berichtszeitraum: 01.05.1997 bis 31.12.1998

Dipl.Wirt.Ing. (FH) Ulrich Stetter, Mediengruppe Süddeutscher Zeitungsdienst, Aalen

1. Ausgangssituation im Unternehmen
2. Die Ansätze des Teilprojektes in DeMeS
3. Die Umsetzung der Projektziele
4. Ergebnisse des Teilprojektes

Im Rahmen dieses Teilprojektes von DeMeS wurde untersucht, welche Leistungen ein traditionelles Druckunternehmen seinen Kunden im Bereich der elektronischen Medien anbieten kann und welche Vertriebsstrukturen hierfür notwendig sind. Interessant ist, daß die Probleme nicht technischer Art sind, sondern organisatorischer. Die Mitarbeiter müssen erst lernen, was Dienstleistungen sind, sie müssen den Wert von erbrachten Leistungen erkennen und diesen auch gegenüber dem Kunden darstellen können. Der Kunde muß erkennen können, daß die Druckerei auch im Bereich der elektronischen Medien ein kompetenter Partner ist.

In this part of the DeMeS project we have focussed on the services which a traditional printing house can offers its customers in the area of the new media and we have tried to identify what changes in marketing strategy may be required. It is interesting that the problems are less of a technical nature but more to do with organisation and training. The employees themselves must first recognise what services they can offer, they then have to assess the potential value of these services to the customer and finally they must convince the customer that the services are worth using. The customer must come to recognise that the traditional printer still has a considerable amount of experience which is relevant to the expanding field of electronic publishing.