

juston[®]

Billing & Invoice Management



INVOICING FÜR MEDIA AND PUBLISHING

**SOFTWARE FÜR DIE BESONDEREN HERAUSFOR-
DERUNGEN DER MEDIENBRANCHE**

DIE DIGITALISIERUNG ALS GROSSE HERAUSFORDERUNG FÜR DIE MEDIENBRANCHE

Die Digitalisierung verändert die Medienbranche wie kaum eine andere: Sie transformiert klassische Bereiche und lässt neue Geschäftsfelder entstehen. Medienunternehmen bieten – Stichwort digitaler Marktplatz – zunehmend nicht nur Inhalte an und damit Möglichkeiten, Werbung zu platzieren, sondern treten selbst als Anbieter von Technologielösungen auf.

Im Wettbewerb zwischen digitalen Publishern und klassischen Medienunternehmen wird außerdem das Vertriebs- und Kundenmanagement immer wichtiger, um die Kundenfluktuation möglichst gering zu halten. Die Automatisierung wichtiger Unternehmensprozesse wie Vertrags- und Rechnungsmanagement ist hier ein entscheidender Schritt Richtung Zukunft.

Lesen Sie in diesem Whitepaper, vor welchen wirtschaftlichen und strategischen Herausforderungen die Medienbranche konkret steht und wie sie diese mit Hilfe hochentwickelter Abrechnungslösungen erfolgreich bewältigt.

THEMEN DES WHITEPAPERS

- Steigende Anforderungen für Verlage und Medienunternehmen
- Kundendifferenzierung – die spezielle Herausforderung in der Medienbranche
- Verbesserung des Services für B2B-Kunden
- Komplexität der Werbeaufträge als Herausforderung im B2B-Bereich
- Digitaler Marktplatz für agile Kampagnen
- Abrechnung von Milliarden von Klickdaten
- Angebot verschiedener Versandkanäle
- Mehrwert durch Datenanalysen

STEIGENDE ANFORDERUNGEN FÜR VERLAGE UND MEDIENUNTERNEHMEN

Die zunehmende Digitalisierung dominiert seit vielen Jahren die Unternehmensprozesse der Medienbranche. Zum einen werden innerbetriebliche Geschäftsprozesse komplexer, gehen ineinander über und es entstehen neue Geschäftszweige. Zum anderen hat sich das gesamte Geschäftsumfeld stark verändert: Der Wettbewerb und die Konkurrenz zwischen rein digitalen Publishern und klassischen Medienunternehmen nimmt stetig zu, die Dienstleistungen überschneiden sich. Die Entwicklung, Vermarktung und Abrechnung von digitalen Angeboten und die damit verbundenen Aktivitäten auf verschiedenen Kanälen machen die Zusammenarbeit mehrerer Abteilungen nötig.

Die Wege zum Kunden sind vielfältiger und damit komplizierter geworden. Zudem verändern sich die Kundenbedürfnisse stetig. Das Vertriebs- und Kundenmanagement rückt immer mehr in den Vordergrund, weil gerade klassische Medienunternehmen sonst riskieren, zunehmend den Kontakt zum Kunden zu verlieren, den Veränderungen am Markt nicht schnell genug zu entsprechen und von Anbietern technischer Lösungen und Internetanbietern verdrängt zu werden. Kurz: Medienunternehmen stehen vor erheblichen wirtschaftlichen und strategischen Herausforderungen, die flexible Reaktionen auf sich verändernde Marktbedingungen und hochentwickelte Softwarelösungen erfordern, über die diese komplexen Prozesse verwaltet und abgerechnet werden.

KUNDENDIFFERENZIERUNG – DIE SPEZIELLE HERAUSFORDERUNG IN DER MEDIENBRANCHE

Selbstverständlich sind die Zeiten, in denen Medienunternehmen auf automatisierte Geschäftsprozesse verzichten konnten, längst vorbei. Dennoch besteht auch

in dieser Branche Nachholbedarf: Häufig wird nach wie vor mit mehreren Systemen gearbeitet, über die viel Reibungsverlust entsteht oder mit Systemen, die bestimmte Prozesse zwar automatisieren, aber nicht direkt in die Arbeitsroutinen des Gesamtprozesses eingebunden sind.

Diese Entwicklung lässt sich vor allem dadurch erklären, dass die Medienbranche vor der besonderen Herausforderung steht, unterschiedliche Kundengruppen mit unterschiedlichen Bedürfnissen zu bedienen:

- 1) B2C-Kunden: Leser und Nutzer
- 2) B2B-Kunden: Anzeigenkunden

Daraus resultieren für jede einzelne Gruppe parallel laufende Geschäftsprozesse, wie Kunden-, Auftrags-, Werbe- oder Mediadatenmanagement, die es zu verknüpfen, zu analysieren und abzurechnen gilt. An dieser speziellen Herausforderung der Medienbranche setzen Billing-Systeme wie JustOn an, die es ermöglichen, unterschiedliche Geschäftsmodelle zu verwalten und zu monetarisieren.

VERBESSERUNG DES SERVICES FÜR B2B-KUNDEN

Für das B2C-Kundensegment benötigt das Unternehmen ein Abrechnungssystem, das – unter Zugriff auf das CRM-System – Abonnenten, Preisinformationen und Zahlungsbedingungen erfasst, verwaltet und modifiziert und damit jede Dienstleistung direkt abrechnet.

Wird durch das CRM-System ein Self-Service-Ansatz verfolgt, kann dieser durch JustOn unterstützt werden. Kunden erhalten über die integrierte Self-Service-Portal-funktion direkten Zugriff auf ihre Abo-Daten, Verträge oder Rechnungen. Diese Funktion ermöglicht mehr Flexibilität in den Abonnements und den Kauf von Premium-Angeboten, die im B2C-Markt als In-App-Käufe für spezielle Dossiers oder

digitale Angebote stark an Bedeutung gewinnen. Über Abrechnungssysteme wie JustOn lassen sich diese Käufe flexibel neben den Abos fakturieren.

Self-Service-Technologien steigern die Effizienz im Kundenbetreuungsprozess erheblich, da Kunde und Kundenbetreuer Zugang zu denselben Daten haben. Die Billing-Software ermöglicht dem Unternehmen auf diese Weise zum einen eine 360°-Sicht auf den Kunden, über die der Kundenservice verbessert werden kann und zum anderen die Simulation von Preismodellen und den Echtzeitzugriff auf Umsatzzahlen.

KOMPLEXITÄT DER WERBEAUFTRÄGE ALS HERAUSFORDERUNG IM B2B-BEREICH

Für die Verwaltung und Abrechnung ihrer B2B-Kunden betreiben oder mieten Medienunternehmen zum einen Systeme, über die das Anzeigenmanagement technisch umgesetzt wird. Zum anderen benötigen sie eine Software, die sich mit dem CRM-System verknüpfen lässt und Funktionen bietet, um Produktportfolios und Preismodelle darzustellen, Leistungen abzurechnen und Daten zu analysieren.

Durch die direkte Anbindung an das CRM können neben Technikern und Administratoren auch andere Mitarbeiter auf die Kundendaten zugreifen und ihre Arbeitsprozesse wesentlich effizienter gestalten. Gerade bei komplexeren Werbeaufträgen und digitalen Vernetzungen behält das Unternehmen über diese Automatisierung nicht nur den Überblick über seine Anzeigenkunden und die dadurch generierten Umsätze, sondern auch über eigene Werbekampagnen und den Status der Werbeumsätze in Echtzeit.

DIGITALER MARKTPLATZ FÜR AGILE KAMPAGNEN

Zunehmend bieten Medienunternehmen

nicht nur Inhalte an und damit Möglichkeiten, Werbung zu platzieren, sondern sie treten selbst als Anbieter von Technologielösungen auf.

Mit dem Geschäftsmodell des digitalen Marktplatzes lösen Medienunternehmen die Herausforderung, die auf ihren Content-Seiten existierenden, freien Werbeslots mit Kampagnen zu besetzen. Über Werbeplatzauktionen stellen sie die Plätze anderen Agenturen zur Verfügung, die im Rahmen von kurzfristigen Aufträgen oder Aktionen Platzierungsmöglichkeiten für die Werbung ihrer Kunden benötigen.

Da die Verwaltung digitaler Marktplätze zumeist den Medienunternehmen selbst obliegt, erfordert gerade die Abrechnung eine flexibel skalierbare Software wie JustOn, die Funktionen anbietet, über die zum Beispiel wechselnde und auktionsbasierte Preismodelle konfiguriert werden können.

ABRECHNUNG VON MILLIARDEN VON KLICKDATEN

Die Anforderungen an die Billing-Software sind demzufolge im B2B-Bereich besonders hoch. Zum einen müssen Milliarden von Klickdaten ausgewertet und abgerechnet werden. Zum anderen wird eine Verkaufseinheit (billing record) mehrfach abgerechnet: sowohl auf Seiten des nachfragenden Demandpartners als auch auf Seiten des anbietenden Publishers.

Medienunternehmen sind überdies auf eine hohe Konfigurierbarkeit der Lösung angewiesen, da sich Preismodelle und Monetarisierungsstrategien in dieser Branche besonders häufig ändern.

ANGEBOT VERSCHIEDENER VERSANDKANÄLE

Eine weitere Herausforderung besteht darin, dass nicht alle Kunden ihre Rechnungen auf dem gleichen Weg erhalten möch-

ten. Um diese Aufgabe zu bewältigen, unterstützen Systeme wie JustOn mehrere Versandkanäle.

Der Rechnungsversand auf dem klassischen Postweg ist ebenso möglich wie das Verschicken von E-Mails mit angehängtem PDF-Dokument oder das Arbeiten mit XML-Dateien, die direkt auf E-Invoicing-Plattformen eingespeist werden. Außerdem sind Systeme wie Amazon S3 als externe Speicher für Rechnungen nutzbar.

MEHRWERT DURCH DATENANALYSEN

Ergebnisse von Datenanalysen unterstützen Medienunternehmen, die eigenen Geschäftsmodelle zu verstehen und zu optimieren, Geschäftsziele besser zu definieren und die Kundenbindung zum Beispiel durch kundenorientierte Abrechnungsoptionen zu verbessern.

Damit wird die geschäftliche Flexibilität verbessert und die Rentabilität maximiert. Hochentwickelte Abrechnungssysteme wie JustOn ermöglichen es den Unternehmen, CRM-Daten, Logdaten, Verhaltens- und Marktdaten zu speichern und zu analysieren, um die Ergebnisse in der Produktionsplanung einzusetzen.

Die Auswertung von Kundendaten und Mediennutzungsgewohnheiten macht es möglich, Angebote individueller auf die Kunden zuzuschneiden und damit das Nutzererlebnis und die Kundenbindung zu verbessern. Die Auswertung von Traffic-Daten hilft, Anzeigenkunden und Publishern passendere Preispakete anzubieten, das Produktportfolio auch in diesem Geschäftsbereich besser zuzuschneiden und die Erfolge der Werbeaktivität zu messen.

FAZIT

Hochentwickelte Abrechnungssysteme integrieren sich direkt in eine CRM-Sys-

temlandschaft, sammeln und werten alle Informationen direkt aus und helfen Medienunternehmen, Aufträge besser zu verwalten, Geschäftsprozesse zu optimieren und sowohl den B2B- als auch den B2C-Kunden noch passendere Modelle anzubieten, die sich leichter vermarkten und verkaufen lassen.

Über Softwaresysteme, wie JustOn können Medienanbieter beide Aspekte ihres Geschäfts – Anzeigenmanagement für die Werbewirtschaft und Abonnements für ihre Leser und Nutzer – effizient über ein einheitliches System abrechnen und Prozesse im Billing- und Revenue-Management modifizieren und analysieren.

Rechnen Sie die komplexen Finanzprozesse in Ihrem Medienunternehmen mit JustOn Billing & Invoice Management ab und profitieren Sie von der hohen Konfigurierbarkeit unserer Lösung.

juston[®]

JustOn steht für die erfolgreiche Automatisierung von Abrechnungsprozessen in der Cloud. Wir sind führende Anbieter für elektronische Rechnungsabwicklung auf der Salesfoce-Plattform und unterstützen Unternehmen bei der Umsetzung ihrer Digitalisierungsstrategie.

Weltweit rechnen namhafte Unternehmen mit unserer innovativen Software JustOn Billing & Invoice Management jedes Geschäftsmodell direkt ab. Dabei sparen Sie Zeit und Kosten und können ihre Schlüsselkennzahlen jederzeit auswerten.

JustOn GmbH
Mälzerstraße 3
07745 Jena

Tel.: +49 3641 5598581
Mail: id@juston.com

www.juston.com