

Spezialfall Pressearbeit hat besondere Anforderungen

Mehr Effizienz und Transparenz

Pressearbeit ist eine strategische Aufgabe. Darüber besteht im Allgemeinen Konsens. Doch was die Software-Unterstützung angeht, müssen sich die Pressestellen heute in der Regel mit Lösungen begnügen, die den spezifischen Anforderungen kaum gerecht werden. Dabei stehen durchaus Systeme zur Verfügung, mit denen sich die Prozesse der Pressearbeit effizient und transparent abbilden lassen.

Von Uwe Pagel

Ein Grundproblem jeder Pressestelle ist sicherlich, dass ihre Größe umgekehrt proportional zu ihrer strategischen Bedeutung ist. Deswegen besteht in vielen Sparkassen die Neigung, die Abläufe mit den zur Verfügung stehenden IT-Mitteln abzudecken. Dazu werden ohnehin im Einsatz befindliche CRM-Systeme oder die gängigen Lösungen aus dem Umfeld der Finanz Informatik genutzt. Die Folge: Ein integriertes Management von Presseverteilern und -kontakten lässt sich kaum aufsetzen, ganz zu schweigen von einem umfassenden Reporting über den gesamten Prozess der Pressearbeit – angefangen beim persönlichen Journalistenkontakt bis hin zum Clipping-Management, also der Auswertung und Verwaltung der Veröffentlichungen sowie der Pressespiegel. Erschwerend kommt hinzu, dass die Ansprechpartner der Presseabteilung in den Redaktionen nicht so recht in die bestehenden Adress-töpfe passen. Sie sind weder Kunden noch Lieferanten, und auch die Beziehungen zu den Redaktionskontakten unterscheiden sich grundlegend.

Ein erster sinnvoller Schritt ist es deshalb, diese Ansprechpartner aus den bestehenden Softwaresystemen herauszulösen. Danach gilt es, die wesentlichen Abläufe in der Pressearbeit abzubilden. Da ist auf der einen Seite das Verteiler- und Versandmanagement: Je nach Pressethema werden unterschiedliche Zielgruppen angesprochen, die sich jedoch nicht selten überschneiden, und dies mal mehr und mal weniger. Verteiler miteinander zu mischen und je nach Thema auch durch weitere Ansprechpartner zu ergänzen, ohne dass man dafür jedes Mal einen neuen Verteiler aufbauen muss, ist in vielen Pressestellen noch reines Wunschdenken.

Der Versand der Presseinformationen erfolgt heute in der Regel per E-Mail. Nicht nur der Anstand, sondern auch die im Ein-

satz befindlichen Spam-Filter gebieten es hier, dass jede Mail als personalisierte Einzel-Mail und über eine erkennbare Absenderadresse – im Idealfall die des Presse-sprechers – versandt wird. Jede Aussendung muss zudem automatisch in der Kontakthistorie erfasst werden, damit nachvollzogen werden kann, welche Informationen der einzelne Journalist wann und

von wem erhalten hat. Aber auch die direkten Redaktionskontakte sollten in dieser Kontakthistorie protokolliert werden können, so dass das Projekt auch für andere Team-Mitglieder im Urlaubs- oder Krankheitsfall nachvollziehbar ist.

Neben Standardfunktionen, wie die Erzeugung von Einzel-Mails, Serienbriefen oder Wiedervorlagen, ist auch die Erfolgskontrolle ein wesentlicher Faktor der Pressearbeit. Erfolge sind hier in der Regel Veröffentlichungen, die als gedruckter Artikel, als TV- oder Hörfunkbeitrag oder elektronisch in Form von Webseiten vorliegen. Kennzahlen für den Erfolg können hier Reichweiten und Auflagen sein, die Medien-Resonanz oder auch der Anzeigen-Äquivalenzwert. All diese Informationen müssen von einer PR-Software ebenfalls verwaltet werden, so dass sie bei Bedarf für Auswertungen und Clipping-Reports herangezogen werden können. Zudem sollte



Ausgedient hat sicherlich die Brieftaube, aber Botschaften suchen immer noch ihre Empfänger.

Foto: cipa

das Clipping selbst in Form einer PDF-Datei hinterlegt sein, damit der gesamte Vorgang vollständig archiviert ist. Ideal ist hier die Integration in ein Media Asset Management, in dem neben den Veröffentlichungen auch die zahlreichen weiteren Mediendateien, wie etwa Pressefotos, Audio- oder Video-Dateien, Präsentationen oder Ähnliches verwaltet und verteilt werden können.

Trotz der strategischen Bedeutung der Pressearbeit müssen die entsprechenden Software-Lösungen aber auch wirtschaftlich sein. Denn wie eingangs festgestellt, sind Presseabteilungen in der Regel nicht groß. Dafür ein eigenes IT-Projekt aufzusetzen, wäre kaum vertretbar. Deswegen sind webbasierte Standardprodukte wie etwa PressFile, die sich problemlos und ohne Aufwand für die IT-Abteilung einsetzen lassen, sicherlich eine bedenkenswerte Alternative. Denn der Benutzer benötigt lediglich einen Webbrowser, um mit dieser Anwendung arbeiten zu können. Dadurch ist es auch problemlos möglich, Home-Office-Arbeitsplätze zu integrieren oder auch mobil zu arbeiten, etwa um Informationen auf einer Presseveranstaltung zu erfassen.

Diskussionswürdig ist sicherlich die Tatsache, dass die Daten selbst nicht im eigenen Hause oder einem Rechenzentrum der Sparkassen-Finanzgruppe abgespeichert werden, sondern in der so genannten „Cloud“, auf einem dedizierten Server des Anbieters. Da die Redaktions- und Journalistenadressen aber ohnehin einen völlig anderen Stellenwert haben als die von Lieferanten oder gar Kunden, kann dies durchaus in Kauf genommen werden. Zumal es keine Schnittstellen in den Kommunikationsprozessen gibt.

Für eine webbasierte Anwendung spricht zudem die Flexibilität und ein geringer Einführungs- und Schulungsaufwand. Zusätzlich lassen sich über ein integriertes Media Asset Management, wie es PressFile bietet, auch Mehrwertangebote umsetzen: So ist beispielsweise ein Medienportal denkbar, über das nicht nur Pressefotos für Journalisten via Internet zur Verfügung gestellt werden, sondern Kunden auch Informations- oder Imagefilme, Audiodateien oder sonstige multimediale Informationen abrufen können. Webbasierte Lösungen bieten aber auch Spielräume für die Erschließung ganz neuer Synergiepotenziale, zum Beispiel Kooperationsprojekte mehrerer Sparkassen, die eine solche Lösung gemeinsam nutzen und so eine entsprechend größere Informationsbasis aufbauen können.

Autor: Uwe Pagel ist Geschäftsführer der Press File Europe GmbH.

Baufinanzierungen bei der Sparkasse Vorderpfalz

Prozesse lassen sich erheblich optimieren

Zu einer effizienteren Bearbeitung von Kreditanträgen für Baufinanzierungen mit OSPlus-Kredit der Finanz Informatik setzte die Sparkasse Vorderpfalz ein Projekt zur Neuausrichtung der Marktfolge sowie der Schnittstelle zu den Vertriebseinheiten im Immobiliencenter auf.

Die Baufinanzierungsberatung bei der Sparkasse Vorderpfalz findet zentral in einem Immobiliencenter statt, in dem auch die Sachbearbeitungseinheiten für die Baufinanzierungen angesiedelt sind. Die Kreditfälle für sonstige Privatkunden und gewerbliche Finanzierungen werden hingegen über eine klassische Kreditsachbearbeitungseinheit in der Marktfolge abgewickelt. „Aufgrund dieser ‚Parallelstrukturen‘ haben wir 2010 beschlossen, Mitarbeiterkapazitäten aus der Sachbearbeitung des Immobiliencenters in die Marktfolge Kredit Privatkunden zu verlagern“, beschreibt Dr. Rüdiger Linnebank, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Vorderpfalz, die Beweggründe für das Projekt, das gemeinsam mit der Firma Subito erarbeitet wurde.

Optimale Schnittstelle

Start des Projekts war Mitte 2010. Für die Sparkasse Vorderpfalz standen dabei vor allem die folgenden Ziele im Mittelpunkt:

- Definition einer optimalen Schnittstelle Markt/Marktfolge für Baufinanzierungsprozesse vor dem Hintergrund der beschlossenen Verlagerung von Mitarbeiterkapazitäten,
- Prozesseffizienz zur Entlastung der Berater bei optimaler OSPlus-Nutzung,
- Maximale Nutzung möglicher Synergien,
- Vermeidung negativer Auswirkungen auf die Kunden,
- Betrachtung der unmittelbar tangierten Themenfelder im Umfeld der Kernzielsetzung im Hinblick auf mögliche weitere Optimierungen.

Als Vorgehensmodell wählte Subito eine Bestandsaufnahme vor Ort. „Die Subito Consultants waren Mitte 2010 zwei Tage bei uns im Haus. Sie führten mit den Verantwortlichen der beteiligten Bereiche Interviews durch und schauten diesen bei ihrer

täglichen Arbeit genau über die Schulter“, schildert Dr. Linnebank das Vorgehen. Hauptaugenmerk der Subito Consultants lag hierbei vor allem auf den Prozessen in der Baufinanzierung sowie der sonstigen privaten Finanzierungen.

Im Anschluss an die Bestandsaufnahme erarbeitete Subito zahlreiche Ansatzpunkte und Vorschläge, die sie der Sparkasse Vorderpfalz dann kurze Zeit später in einer Präsentation mit folgenden Ergebnistypen vorstellte:

- Detaillierte Prozessanalysen,
- Viele prozessuale Optimierungsansätze, zum Beispiel Optimierung der Überleitung von den Geschäftsstellen, Reduzierung redundanter Datenerfassungen durch optimierte Nutzung von OSPlus-Kredit, effiziente Antragsangangsprüfung in der Marktfolge,
- Maßnahmen und Hinweise zur Schaffung von vertrieblichen Freiräumen durch Verlagerung beziehungsweise Zentralisierung bestimmter Arbeitsschritte und Aktivitäten,
- Vielzahl von über die ursprüngliche Zielsetzung hinausgehende Handlungsfelder und Maßnahmenvorschläge, zum Beispiel Optimierung der Datenqualität, Mitarbeiterqualifikation und OSPlus-Querschnittsfunktionen.

„Es war die richtige Entscheidung, uns bei diesem Projekt von Subito unterstützen zu lassen. Mit tiefgehendem Fachwissen und geringem Aufwand, insbesondere für uns, erarbeitete Subito innerhalb kurzer Zeit eines der besten Ergebnisse, die ich im Vergleich zu anderen Projekten und Beratungshäusern bisher gesehen habe. Erfreulich war vor allem, dass mit dem von Subito gewählten Verfahren unsere Abläufe des Tagesgeschäfts nicht beeinträchtigt wurden. Ein Folgeprojekt steht daher bereits in den Startlöchern“, erklärt Dr. Linnebank abschließend.