



## Klopotek O2C: vielfältige Geschäftsmodelle – ein Vertriebssystem

Das Klopotek O2C Vertriebssystem ermöglicht Verlagen und Auslieferungen, digitale und physische Produkte effizient zu verkaufen und auszuliefern. Bücher, E-Books, gedruckte und elektronische Zeitschriften, Artikel, Loseblattwerke, Datenbanken, Dienstleistungen, Audio, Video, Apps, Handelswaren – alle Produkte und Kunden eines Verlags werden in einem einheitlichen System bearbeitet. Klopotek O2C unterstützt alle Vertriebskanäle: physische Lieferung aus dem Lager, elektronische Lieferung aus Portalen, Buchhandel, Webshop, Kommissionierung, Online-Buchhandel, Aggregatoren. So unterstützt O2C den Wandel von traditionellen zu digitalen Geschäftsmodellen in einzigartiger und beide Seiten umfassende Weise.

Verwalten Sie jegliche Art von Subskription – Print, digital, online – mit dem einheitlichen, integrierten O2C – Vertriebssystem Subskriptionsmodelle und automatisieren Sie die Auftragsbearbeitung. Die Unterstützung reicht über das Abonnementgeschäft hinaus ins CRM und Controlling / Reporting.

Mit dieser vollautomatisierten Lösung rationalisieren Sie ein betreuungsintensives Geschäft. Diese Software ist aus unseren umfassenden Erfahrungen bei Wissenschafts- und Fachinformationsverlagen entstanden. Sie unterstützt eine von unseren Mitbewerbern

unerreichte Anzahl an Subskriptionsmodellen und erlaubt eine integrierte Auftragsbearbeitung für Zeitschriften ebenso wie für elektronische oder Online-Produkte und Content Sales.

### Subskriptionen/Abonnements

Die stammdatengeführte Auftragserfassung ermöglicht einen großen Durchsatz bei der Aufnahme neuer Abonnements. Die höchste Optimierungsstufe ist die Erfassung über ein Aktionskürzel, das alle gewünschten Konditionen enthält und damit automatisch ein neu-

es Abonnement anlegt. Natürlich ist auch die Abwicklung von Proformas und Einzelbestellungen voll integriert.

Die Standardgeschäftsprozesse in Ihrer Sachbearbeitung werden durch die angebotenen Funktionalitäten in zahlreichen Varianten effizient unterstützt. Die erforderlichen Berechnungen übernimmt das System und führt zu jedem Abonnement eine vollständige Vorgangshistorie, die um weitere Kommentierungen anreicherbar ist. Alle Vorgänge rund um die Abonnent\*innen und die Aufträge werden historisiert und sind als Kommentare



beim Abonnement sichtbar. Die Erhöhung oder Reduzierung einer Heftmenge wird hier ebenso vermerkt wie auch die beim folgenden Fakturlauf unaufgefordert ausgedruckte Nachbelastung oder Differenzgutschrift. So können Sie über Jahre hinweg den Abonnementverlauf beurteilen und ohne aufwändige Recherche Anfragen von Kund\*innen beantworten.

Marketing- und CRM-Funktionalitäten sind ebenfalls Bestandteil von O2C – Vertriebssystem Subskriptionsmodelle. Für den Wechsel-/Streuversand können Sie die Ergebnisse Ihrer Adress-Selektion in das Auftragsystem und damit in den regulären Auslieferungslauf schleusen. Ruft Sie ein/e Kunde/in wegen eines alten Heftes an, lassen Sie sich die Informationen zum Lagerbestand direkt am Bildschirm anzeigen.

- Stammdatengeführte Auftragserfassung
- Integration der Abwicklung von Proformas und Einzelbestellungen
- Automatische Historisierung aller Vorgänge rund um die Subskription
- Negativoption, automatische Überwachung bei Ausbildungspreisen, zeitlich befristete Belieferung, Lieferstopp, Abgrenzung, IVW-Statistik, automatische Erneuerung
- Integrierte Kombipreisermittlung; Kombinationen von Print und online/digital
- Webshop-Integration in Echtzeit über Web Services (APIs)
- Web Delivery Platform: Integration zur Autorisierung digitaler Auslieferungen in Echtzeit über Message-based Services
- Mandantenfähig, mehrsprachig, mehrere Währungen
- Landesabhängige Preis-, Steuer- und Versandkosten Tabellen

### Subskriptionsmodelle inklusive Top-down- und Bottom-up-Bundles

„Product Bundling“ ist eine Marketing- Strategie, bei der mehrere Produkte als ein kombiniertes Produkt verkauft werden. Es kann sich um Kombinationen von Einzel- und subskriptionsbasierten Produkten und von haptischen und digitalen Produkten handeln.

Das traditionelle, einfachste und am häufigsten eingesetzte Geschäftsmodell ist in diesem Bereich das Top-Down-Bundling: Der Kunde bestellt ein Bundle zu einem festgelegten Preis. Eine nachträgliche Bestellung des Kunden von optionalen Komponenten führt zu keiner Änderung des Bundle-Preises. Die Erlösverteilung kann – ebenso wie der Gebührenanteil – pro Bundle vordefiniert werden. Es ist auch möglich, die Methode der periodischen Rechnungsabgrenzung zu definieren: im Fall von Abos heftgenau (Erscheinungsdatum der Hefte), monatsgenau (1/12 des Jahrespreises) oder tagesgenau (die für virtuelle Produkte angemessene Methode).

Klopotek unterstützt auch das komplexe Bottom-Up-Bundling, das als ‚Pick-and-Choose‘-Geschäftsmodell den Vorteil bietet, dass Sie den Kunden aufgrund Ihres attraktiven Angebots dazu bewegen, mehr Produkte als zunächst geplant zu kaufen – nämlich als Komponenten eines Bundles, das im Verkaufsprozess geschnürt bzw. erweitert wird: Bei einem Bottom-Up-Bundle hat jede Komponente des Bundles einen eigenen Preis.

Der Gesamtpreis des Bundles entspricht der Summe der einzelnen Preise der bestellten Komponenten. Eine nachträgliche Bestellung von optionalen Komponenten führt zu einer Änderung des Bundle-Preises.

Egal ob Top-Down oder Bottom-Up: Die Auftragsänderung im Webshop wird direkt ins Backend des Klopotek Systems geschrieben, so dass Sie keinen manuellen Mehraufwand haben.

### Optionen

Negativoption ist ebenso vorgesehen wie die vollautomatische Überwachung bei Ausbildungspreisen, die zeitlich befristete Belieferung an eine Urlaubsadresse oder den Lieferstopp bei von Ihnen zu definierendem Mahnstatus. Abgrenzung, IVW-Statistik, automatische Erneuerung sind selbstverständliche Funktionalitäten, die die tägliche Arbeit erleichtern und Ihnen dadurch die Zeit für eine intensivere Marktbearbeitung geben.

### Internationaler Einsatz

Das System ist auf den internationalen Einsatz ausgerichtet und verfügt deshalb über differenzierte landesabhängige Preis-, Steuer- und Versandkosten Tabellen. Ob Sie dabei Jahrgänge, Bände, Hefte oder Zeiträume als Preisgrundlage definieren, ist von Ihrem Geschäftsmodell abhängig. Durch die integrierte Kombipreisermittlung wird auch beispielsweise die Kopplung eines Heftabonnements mit einem Online-Internetabonnement und dessen automatische Berechnung möglich.

### Multi, multi, multi ... Global Sales System

Klopotek O2C beinhaltet das ‚Multi-LCL‘ Feature (multi-location, multi-currency, multi-language, multi-company). Ein ‚Multi-LCL environment‘ zeichnet sich dadurch aus, dass die Benutzeroberfläche in viele Sprachen



multi tenant  
multi currency  
same metadata  
multi address structure  
intercompany deals  
multi local formats  
multi address structure  
multi legal entities  
global tax calculation  
multi tenant  
INTERCOMPANY DEALS  
multi time zone  
multi tenant  
multi address structure  
multi measurement  
currency conversion  
multi tenant  
intercompany deals  
deals  
multi tenant  
intercompany deals  
currency conversion  
multi tax delivery  
same metadata  
multi tenant  
multi address structure  
multi time zone  
multi tenant  
multi address structure  
multi measurement  
same metadata  
CURRENCY CONVERSION  
multi tax models  
multi contractor  
multi tenant  
multi tax models  
currency conversion  
same metadata  
multi legal entities  
multi contractor  
multi tax models  
multi local formats  
multi contractor  
same metadata  
multi tax delivery  
intercompany deals  
multi tenant  
multi contractor  
multi address structure  
multi tax delivery  
same metadata  
global tax calculation  
multi tenant  
same metadata  
multi tax models  
multi legal entities  
multi address structure



änderbar ist, Klopotek als länderübergreifende Software aber sicherstellt, dass keine Mehrfacheingaben, keine Währungsumrechnungen und keine getrennten Vorgangsbearbeitungen nötig sind und stets dieselben Metadaten bearbeitet werden.

Die Erweiterungs-Optionen gehen bis zu einem Vertriebssystem hin, das es ermöglicht, auf einer zentralen Instanz diverse Vertriebsstandorte zu betreiben und jeweils die länderspezifischen Fakturen durchzuführen. Die Bandbreite dieses ‚Global Sales Systems‘ beschränkt sich nicht auf die Vielfältigkeit des Faktursystems (die Option, Einzel- und Aboprodukte eigenständiger Unternehmen unter einem Mandanten zu vertreiben), die Auftragnehmer-Funktionalität für Subskriptionsmodelle sowie den Ausbau der Steuerroutinen mit konfigurierbarem Regelwerk: Auch die Basis der Honorarabrechnung kann je nach Länder-Eigenschaften gesteuert werden. Sie können einstellen, ob die ‚Intercompany‘-Umsätze oder die Endempfänger-Fakturen als Basis für die Honorierung herangezogen werden.

Zu einem ‚Global Sales System‘, das seinem Namen wirklich gerecht wird, gehört natürlich auch die Unterstützung der ‚Intercompany‘-Abrechnungen dahin gehend, dass die Verkäufe an die internationalen Tochtergesellschaften sowohl aus Sicht des Empfängers als auch des Copyright-Inhabers betrachtet und ausgewertet werden können.

Ihr Unternehmen hat in den letzten Jahren weltweite oder europaweite Standorte aufgebaut? Sie wollen Daten und Systeme zentral einsetzen, verwalten und in diversen Sprachen verfügbar machen? Sie wollen

Schnittstellen minimieren, alle Daten in jeder lokalen Anwendung auf demselben Stand haben und Ihre Partner global mit Produktdaten, Vertriebsinformationen und Statistiken beliefern? Ihre Bestände aus allen Vertriebsorten, die Inter-Company-Abwicklung und die verschiedenen Steuersysteme sollen harmonisch ineinandergreifen?

Dann benötigen Sie das ‚Global Sales System‘ von Klopotek O2C: ein System, sieben verschiedene Sprachen, lokale Steuern, alle Daten in einer Instanz und zentral administrierbar.

Für Sie als international tätiger Verlagskonzern mit Niederlassungen und Tochtergesellschaften in verschiedenen Ländern und entsprechend länderspezifischen juristischen Einheiten bietet die Vereinheitlichung von Arbeitsprozessen über Länder- und Unternehmensgrenzen hinweg erhebliche Wettbewerbsvorteile. Transparente und vergleichbare Arbeitsabläufe bei gleichzeitig geringer Datenredundanz tragen wesentlich zur Effizienzsteigerung in Ihrem Unternehmen bei.

**Mit dem globalen Klopotek O2C Vertriebssystem verwalten und steuern Sie Ihre Arbeitsprozesse**

an zentraler Stelle und führen sie in den jeweils relevanten Verlagsbereichen aus, wobei die Besonderheiten der einzelnen juristischen Einheiten Ihres Unternehmens berücksichtigt werden. Von dieser standortübergreifenden Zentralisierung und Homogenisierung profitieren alle Abteilungen in Ihrem Unternehmen, angefangen von Lektorat über Vertragsabteilung und Herstellung bis hin zu Vertrieb und Marketing sowie der Verlagsauslieferung.

**Kontrolle**

Wie bei allen Modulen der Klopotek Software sorgen auch hier mehrere Reportpakete für ausführliche Auswertungen, ob online oder auf Listen, die Sie für das Controlling oder die tägliche Arbeit benötigen.

**Report-Erstellung**

Die Weiterverarbeitung der Daten aus dem Standardreporting sowie aus dem Kunden- oder Titelinformationssystem in verschiedenen Dateiformaten wie z.B. Excel® erlaubt Ihnen auch im Zeitschriftenbereich jede gewünschte Ausgestaltung zu einem wirklich individuellen Berichtswesen.

**Effektives CRM**

- Integriertes Beschwerdenmanagement zur schnelleren Reklamationsbearbeitung
- Adressmanagement und -marketing
- Postalische Prüfung, Dublettenerkennung
- Direktmarketing- und Direktvertriebs-Tools
- Planung und Steuerung von Marketingaktionen mit Erfolgskontrolle (Auftrags-eingangsstatistik)
- Umfassendes Reporting – Ausgabe der Informationen in verschiedenen Dateiformaten: ausgestaltbar zu einem individuellen Betriebswesen
- Ausführliche Auswertungen fürs Controlling

**Gesetzliche Steuer-Bestimmungen: wichtige Geschäftsprozess-Regeln leicht in Klopotek konfigurierbar**

Wenn in einem Land beispielsweise neue Gesetze zur Besteuerung eingeführt werden, können die Steuer-Regeln, die im Klopotek System definiert wurden, leicht angepasst werden. Unsere Software nutzt Business-

Rules-Management-Systeme wie Drools, die es ermöglichen, Regeln per Konfiguration zu ändern, anstatt diese neu zu programmieren.

#### Externe Identifier können wo immer erforderlich verwendet werden

Klopotek kann die ORCID iD verwalten – genauso wie die ISNI (International Standard Name Identifier) und andere übliche Identifier (z.B. GTIN und DOI). Diese externen Identifier können an allen relevanten Stellen des gesamten Systems eingesetzt werden.

#### Integriertes DAM

Die integrierte Digital-Asset-Management-Funktionalität von Klopotek O2C erlaubt es Ihnen, Metadaten mit Inhalten zu verbinden, Metadaten zentral in der Datenbank zu speichern und Ihre Produkte effektiv online zu bewerben. Sparen Sie Zeit und Aufwände: Speichern Sie jede Art von Datei an einem Ort, fügen Sie jede Datei zu jeder Entität hinzu (wie es für Sie passt) – Sie finden alle Dateien immer schnell, ohne das System zu verlassen.

#### Sie werden vom System benachrichtigt: das ‚My Tasks‘-Feature

Das ‚My Tasks‘-Dashboard und -Dock liefert einen schnellen Überblick über Ihre Aufgaben und deren Fälligkeit. Es macht die Arbeit Ihrer Abteilung effektiver und hilft dabei, das Teamwork zu verbessern, da Kolleg\*innen in das Erledigen einer Aufgabe eingebunden und Tasks weitergeleitet werden können. Sie wissen immer, was als nächstes fällig ist und können so Deadlines besser einhalten. Das Tool schickt Ihnen automatisch Mitteilungen, wenn Ihnen trotzdem ein Termin entgangen sein sollte.

#### DSGVO-relevant: Geschäftspartner\*innen anonymisieren

Weltweit steigt die Menge an Daten an, die täglich generiert, transferiert und gespeichert wird. Die Menschen sind sensibilisiert und haben vermehrt einen Blick auf ihre personenbezogenen Daten. Es entsteht der Wunsch, diese nach Abwicklung von – zum Beispiel – einer Bestellung wieder aus dem System lö-

schen zu lassen. Diesem Wunsch sollten (und müssen) Sie Folge leisten – nicht zuletzt aus datenschutzrechtlichen Gründen sowie angepassten gesetzlichen Regelungen (DSGVO).

Die Datensätze im Klopotek System – insbesondere Geschäftspartner\*innen und Adressen – können nur gelöscht werden, wenn es keine ‚Referenzen‘ in eines der Teilsysteme gibt: zum Beispiel ‚Auszubildender‘, ‚Endabnehmer‘, ‚Honorarempfänger‘, ‚Kunde‘, ‚Lehrer‘, ‚Lieferant‘, ‚Lizenznehmer‘, ‚Pressepartner‘, ‚Prämienlieferant‘, ‚Rechteeinkäufer‘, ‚Schule‘, ‚Vertreter‘ oder ‚Werber‘. Ein Löschen von Privatpersonen würde in diesen Fällen zu ungewollten Inkonsistenzen führen.

Als Alternative zum Löschen anonymisieren Sie einfach die personenbezogenen Daten einer Privatperson, soweit dies gesetzlich erforderlich ist. Die anonymisierten Privatpersonen sind weiterhin pflegbar und können manuell, durch Batchverfahren oder Web Services sowie externe Systeme verwendet werden.

## Wir bringen Ihre O2C-Prozesse auf STREAM-Niveau

Im Rahmen unseres Technologie-Wandels bringen wir alle wesentlichen Elemente unserer Classic Line (Rich Client) auf die moderne STREAM-Plattform.

STREAM ist die Interaktions-Technologie von Klopotek für eine optimale User Experience auf jeder Art von Endgerät. Mit den JAVA-basierten Web Apps, die auf STREAM laufen, steuern Sie Ihre zentralen Geschäftsprozesse schnell und unkompliziert.

Die Apps können Ihren individuellen Anforderungen und unterschiedlichen hausinternen Rollen leicht angepasst werden. Sie sind nahtlos mit Ihrer Classic-Line-Lösung von Klopotek integriert, nutzen dieselbe Datenbank und arbeiten auf denselben Entitäten.

Schnelle und anpassbare Auftragserfassung für Einzel- und Subskriptionsprodukte mit ‚Warenkorb‘

Mit dieser App bieten wir Ihnen ein wichtiges Tool für den Distributions-Bereich (Order to Cash): Der **Order Entry Manager** wurde so auf Geschwindigkeit optimiert, dass Sie leicht einen Auftrag nach dem anderen erfassen und

in einen ‚Einkaufswagen‘ bewegen können. Das intuitive User Interface des Order Entry Managers erlaubt es Ihnen, Einzel- und Abobestellungen kombiniert zu bearbeiten.

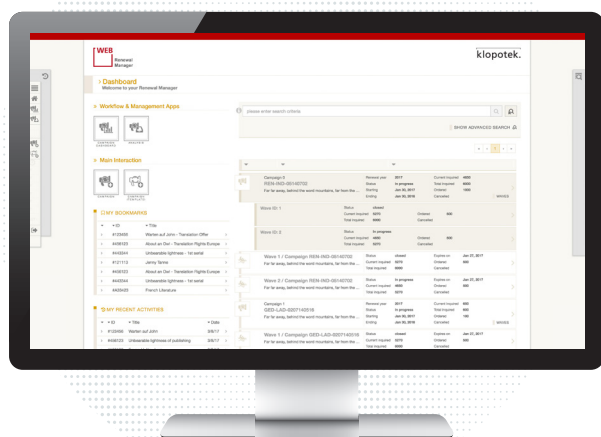
Diese STREAM-Applikation wurde in enger Kooperation mit unseren Projektpartnern C.H.Beck und Hanseatische Gesellschaft für Verlagsservice (hgv) entwickelt.

Der **Renewal Manager** ist eine STREAM App, mit der Sie Abo-Erneuerungsstrategien definieren und durchführen. Anwender\*innen aus Marketing- und Vertriebsabteilungen können Erneuerungskampagnen planen, gestalten und durchführen und die Ergebnisse innerhalb des Abo-Lebenslaufs nachverfolgen – und dabei Angebote entsprechend der Rücklaufquoten testen und anpassen.

Während im Erneuerungsmarketing das primäre Ziel in der Kundenbindung besteht, bietet sich daneben auch die Möglichkeit, durch das Anbieten von Upgrades und Bundles einen Mehrwert zu erzielen.

Weitere O2C-Applikationen auf STREAM folgen bald.

### WEB Renewal Manager



PUBLISHING PROCESSES ●●●●●  
MADE EASY

Klopotek STREAM