

Case Study Klopotek Software Implementierung – Produktplanungs- und -managementsystem (PPM)



2008 entschied sich Eichborn dazu, die internen Prozesse und die eingesetzte Software auf den Prüfstand zu stellen. Das Ergebnis: In einem 5-monatigen Projekt wurde die bisherige Honorarabrechnung durch die Klopotek CR&R-Lösung (Contracts, Rights & Royalties) ersetzt. Nach dem Erfolg beim Umstieg auf CR&R begann im April 2009 die zweite Projektphase: Die Bereiche Lektorat, Herstellung, Vertrieb, Marketing und Presse gingen im November 2009 komplett auf die Klopotek Lösung. Eichborn ist der Pilotkunde, der die Dienstleistung Klopotek SaaS, Software as a Service, nutzt. Stephan Gallenkamp, Vorstand Eichborn AG, erklärt im Interview, warum die Ablösung der Altsysteme notwendig war, worin die wichtigsten Anforderungen an eine neue Software-Lösung bestanden und warum Eichborn sich für das Klopotek SaaS-Modell entschieden hat.

„Wir wollen Bücher machen und darin investieren, nicht in Hardware“: Eichborn nutzt Klopotek SaaS

Herr Gallenkamp, als Vorstand der Eichborn AG waren Sie wesentlich dafür verantwortlich, dass die bei Eichborn vor dem Klopotek Einführungsprojekt eingesetzte Software auf den Prüfstand gestellt und abgelöst wurde. Wie kam es zu dieser Entscheidung? Wir haben zwei Systemwechsel zu Klopotek durchgeführt, zeitlich verschoben. Der Auslöser, mit Ihnen ins Gespräch zu kommen, war in beiden Fällen unsere eigene EDV-Situation.

Die erste Entscheidung betraf die Honorarabrechnung. Das Altsystem war in sich inkonsistent, und die Wirtschaftsprüfer hatten uns darauf hingewiesen, dass es nicht mehr den Anforderungen einer Aktiengesellschaft entspreche. 2008 haben wir damit begonnen, dieses System abzulösen, und Ende 2008 sind wir mit der Honorarabrechnung von Klopotek produktiv gegangen.

Ein weiterer Grund war der Wunsch nach Vereinheitlichung. Zwei unterschiedliche Systeme zu betreiben bedeutete natürlich auch einen Mehraufwand durch die Pflege unterschiedlicher Datenbanksysteme. Diese 100%ig aufeinander abzustimmen hat nicht immer an allen Stellen funktioniert.

Worin bestanden Ihre wichtigsten Anforderungen an eine neue Software-Lösung? Das Wichtigste war für uns Sicherheit und Stabilität. Und es sollte eine integrierte Lösung sein – mit einem Datenpool, aus dem heraus wir die Anforderungen sowohl an die Honorarabrechnung als auch an die Planung wie an die Auswertung speisen können. Die Software sollte unsere gesamten Abläufe im Verlag unterstützen und uns zur Weiterverarbeitung stets die relevanten Daten abteilungsübergreifend bereitstellen. Kosten einzusparen war auch ein Ziel. Und das neue System sollte auch besser und einfach bedienbar sein.

Warum haben Sie sich für Klopotek entschieden?

Wir waren auf der Suche nach einer Standardsoftware. Eigenentwicklungen wären für mich nicht in Frage gekommen, dafür habe ich zu viel Erfahrung in der Branche und zu viele Firmen gesehen, die mit Eigenentwicklungen große Probleme bekommen

Stephan Gallenkamp setzt den Fokus mit Klopotek SaaS klar auf die Kernkompetenz des Verlags: in ausgezeichnete Inhalte investieren.

ÜBER EICHBORN

Der „Verlag mit der Fliege“ wurde 1980 in Frankfurt a.M. gegründet. Bekannt ist Eichborn u.a. für die renommierte Buchreihe „Die Andere Bibliothek“, begründet von Hans Magnus Enzensberger, für Cartoons und erfolgreiche junge deutsche Literatur. Zahlreiche Titel, wie „Herr Lehmann“ von Sven Regener, fanden und finden sich in den Bestseller-Listen. 1999 wurde Eichborn in eine Aktiengesellschaft umgewandelt und ging 2000 an die Börse.

2008 und 2009 standen im Zeichen der Veränderung: Eichborn entschied sich für eine neue Gestaltungslinie, einen neuen Internet-Auftritt und ein neues Verlagssignet, in dessen Zentrum – wie gehabt – die Fliege sitzt.

SCHWERPUNKT

PPM: Honorarabrechnung, Herstellung, Katalogmarketing, Web-Integration, Titelstamm, Adressmanagement im SaaS-Betrieb

ZEITRAHMEN

2008: 5-monatiges Einführungsprojekt der Klopotek Honorarabrechnung (Contracts, Rights & Royalties – CR&R)

2009: 7-monatiges Einführungsprojekt der Klopotek Lösung für die Bereiche Lektorat, Herstellung, Vertrieb, Marketing und Presse

PROJEKTORT

Frankfurt am Main

KONTAKT

Stephan Gallenkamp, Vorstand Eichborn AG, s.gallenkamp@eichborn.de
www.eichborn.de

Petra Steinfeld, Direktorin Klopotek & Partner GmbH, p.steinfeld@klopotek.de
www.klopotek.de



haben – obwohl sie sehr viel Geld in diese Entwicklungen investiert haben. Klopotek ist Marktführer in diesen Systemen. Das war ein weiterer Punkt, der für Sie sprach. Denn ich kannte aus früheren Engagements bei Verlagen eine Reihe von anderen Produkten, die ich für weniger leistungsfähig hielt. Für mich war klar, dass wir mit dem Standard-system eines Marktführers auf der sicheren Seite sind.

Eichborn ist der erste Kunde von Klopotek, der das SaaS-Modell, Software as a Service, gewählt hat. Was sind die Gründe? Wir sind ein mittelständisches Unternehmen, weshalb wir es uns nicht leisten können, eine eigene EDV im großen Stil und das entsprechende Know-how aufzubauen. Die Pflege, die Ersatzbeschaffung – all das würde unseren Rahmen sprengen. Die Technik gehört in die Hand von Fachleuten, die sie auch sicher betreiben können. Ich denke, wir dürfen uns nicht mit EDV beschäftigen. Wir wollen Bücher machen und darin investieren, nicht in Hardware. Ich erwarte mir von dem SaaS-Modell also Kostenersparungen im

und so weiter beschäftigen muss, und zum anderen, dass ich von den Erfahrungen, die andere gemacht und eingebracht haben, profitiere. Best Practice ist der Weg, der zukunftsweisend ist. Die einzelnen Verlage können das für sich nicht leisten, dafür sind sie viel zu sehr mit sich selber beschäftigt. Aber Sie haben – ich weiß nicht, wie viele Projekte durchgeführt?

Über 400 Einführungsprojekte. Da ist klar, dass Sie sehr viel Know-how bündeln und den jeweiligen Verlag auch darauf hinweisen können, wo andere etwas anders – und besser – machen.

Eichborn nutzt nun das Produktplanungs- und -managementsystem (PPM) für die Bereiche Verträge, Rechte und Honorare (CR&R – Contracts, Rights & Royalties), Lektorat, Herstellung, Vertrieb, Marketing und Presse. Die Lösung beinhaltet auch umfassende Reporting-Tools und die Möglichkeit zum XML-Export. Welche Aspekte der Software-Unterstützung sind für Sie nach dem Projekt besonders wichtig?

“ Best Practice ist der Weg, der zukunftsweisend ist. ... Es ist klar, dass Sie sehr viel Know-how bündeln und den jeweiligen Verlag auch darauf hinweisen können, wo andere etwas anders – und besser machen. ”

Stephan Gallenkamp

Vergleich zum Kauf eines Systems, und diese Einsparungen will ich für das nutzen, was uns wirklich wichtig ist. Und dann ist da wieder das Thema Sicherheit. Ich weiß, dass Klopotek ein Rechenzentrum der Telekom-Tochter ITENOS nutzt, das finde ich sehr gut, denn einige meiner Kollegen haben damit nur die besten Erfahrungen gemacht, was die Sicherheit und die Stabilität betrifft.

Die Klopotek SaaS-Lösung ist, beruhend auf Best-Practice-Geschäftsprozessen im Verlag, vorkonfiguriert. Diese Best Practices hat Klopotek in Zusammenarbeit mit vielen langjährigen Kunden erstellt, und sie werden kontinuierlich überprüft, angepasst und erweitert. Wie beurteilen Sie diesen Ansatz? Ich halte das für absolut sinnvoll und wichtig. Das ist ja eigentlich auch das, was man erwartet, wenn man ein solches SaaS-Modell einsetzt, also zum einen, dass ich mich nicht mit der Technik und Software-Upgrades

Wir sind in der Optimierungsphase nach der Produkteinführung, deshalb können wir dies noch nicht so genau sagen. Ganz klar kann ich die Honorarabrechnung anführen, weil die ja schon etwas länger läuft. In diesem Bereich können wir bereits jetzt konkrete, nachvollziehbare Verbesserungen sehen. Der wichtigste Benefit ist unzweifelhaft: Wir haben jetzt konsistente Daten, die sich nicht pausenlos verändern, wenn wir an einer Stellschraube drehen, wie das bei unserem vorigen System war. Und die Klopotek Honorarabrechnung ist auch schon von unseren Wirtschaftsprüfern geprüft und abgenommen worden. Das ist für mich und auch für den Aufsichtsrat von großer Wichtigkeit. Als börsennotierte Aktiengesellschaft sind wir natürlich besonderen Prüfkriterien unterworfen. Für die anderen Bereiche, die jetzt von Klopotek unterstützt werden, kann ich momentan nur sagen, dass wir uns besonders im Bereich der Katalogerstellung und der Web-Integration eine Effizienzsteige-

rung erwarten. Uns ist wichtig, dass wir jetzt ein integriertes System haben, und aus der Integration heraus werden eine Reihe von Vorteilen erwachsen. Aber natürlich benötigt man auch erst eine gewisse Zeit, um sich an ein neues System zu gewöhnen. Das ist immer so. À la longue werden wir effizienter werden, und das System wird uns Kosteneinsparungen bringen. Davon bin ich fest überzeugt. Wir können jetzt, da wir die entsprechende Unterstützung haben, unsere Prozesse auch noch einmal überprüfen und anders gestalten.

Wie sind Sie mit dem Projektverlauf und der Zusammenarbeit mit dem Klopotek Team zufrieden?

Die Unterstützung von Seiten Klopotek war wirklich exzellent. Und was ich auch wirklich gut fand, ist, dass wir den Zeitrahmen von einem Jahr, den wir uns gesetzt hatten, noch knapp unterschritten haben. Das ist nicht üblich. Der Ton untereinander hat gestimmt, der war vertrauensvoll und offen, wie wir uns das am Anfang gleich vorgenommen hatten. Das hat bis heute angehalten. Wenn Probleme aufgetaucht sind, haben wir die gemeinsam gelöst. Dieses Verständnis untereinander ist auch nicht üblich – so häufig findet man das nicht.

Welche Ratschläge würden Sie anderen Verlagen geben, die sich für die auf Best Practices beruhende, vorkonfigurierte SaaS-Lösung interessieren und planen, technische Infrastruktur und Support auszulagern? Ich würde sagen, dass sich das Unternehmen vorab genau klar darüber werden sollte, dass es dazu bereit sein muss, nicht einfach nur eine Software einzuführen, sondern die ganzen Prozesse, wie sie bestehen, auch noch einmal zu hinterfragen. Es reicht nicht, wenn nur die Geschäftsführung so denkt – diese Bereitschaft muss vom Projektteam ins ganze Haus getragen werden. Und – das gilt natürlich nicht nur für SaaS – man muss bedenken, dass die Intention der Einführung einer neuen Software eine Entscheidung für die nächsten zehn bis 15 Jahre ist, und entsprechend sorgfältig muss man in der Planungs- und Vorbereitungsphase sein.

Der „Verlag mit der Fliege“ besteht seit 1980 und ist in vielerlei Hinsicht ein besonderer Verlag. Die Eichborn AG ist, wie Sie bereits erwähnt haben, als einziger deutscher Verlag börsennotiert (M-DAX). Die Jahre 2008 und 2009 standen im Zeichen der Veränderung: mit einer neuen Gestaltungslinie, einem

neuen Internetauftritt und einem neuen Verlagssignet. Sie sind seit Ende November 2007 Vorstand bei Eichborn. Wie sehen Ihre längerfristigen Ziele für das Unternehmen aus, und wie bewerten Sie die Relevanz von Software-Unterstützung für das Erreichen dieser Ziele – etwa im Bereich Erschließen neuer digitaler Märkte? Welche längerfristige Aufgabe, um Ihre Unternehmensziele zu erreichen, weisen Sie dabei Klopotek zu – als Produkt und als Berater-Team?

Durch die Verschiebung der analogen in die digitale Welt entsteht für einen Buchverlag wie uns eine Riesen-Herausforderung. Die digitale Welt setzt sich ja aus ganz vielen Elementen zusammen – es geht ja nicht nur um das Internet, sondern wir haben es auch mit völlig neuen Lesegewohnheiten zu tun, mit neuen Medien, mit denen man rezipiert. Nehmen Sie zum Beispiel die Berufsstrategie. Elemente dieses Programms, etwa die Testprogramme, haben ihren Platz nicht länger im Buch, sondern die Leute wollen

im Internet oder auf irgendwelchen Geräten diese Tests durchführen und sofort die Auswertungsmöglichkeiten bekommen. Das reine Geschäftsmodell Buch wird also

ein Content-Lieferant sein, für viele verschiedene Plattformen. Und da brauche ich natürlich eine Software, die mir hilft, diese neuen Märkte zusätzlich zu den bestehenden

“ Der wichtigste Benefit ist unzweifelhaft: Wir haben jetzt konsistente Daten, die sich nicht pausenlos verändern, wenn wir an einer Stellschraube drehen, wie das bei unserem vorigen System war. ”

Stephan Gallenkamp

durch interaktive Tätigkeiten ergänzt und teilweise ersetzt. Bisher konnten wir Verlage diesen Wandel relativ langsam angehen, wir haben alle etwas im Internet gemacht und das eine oder andere Buch auch digital zur Verfügung gestellt. Aber die Geschwindigkeit nimmt zu. Buch, Bild, Ton, das alles verschmilzt doch zusehends. Jetzt müssen wir uns viel schneller verändern – und unsere Geschäftsmodelle. Letztendlich wird ein Verlag

zu bedienen, mit Auswertungsmodellen, mit Abrechnungsmodellen, mit leistungsfähigen Shops – am besten aus einer Hand. Ich bin überzeugt davon, dass Klopotek Eichborn auf diesem Weg begleitet und die entsprechenden Hilfsmittel zur Verfügung stellt.

Wir freuen uns darauf, diesen Weg mit Ihnen gemeinsam zu gehen und Lösungen für diese Herausforderungen zu finden.

„Wenn ich nicht wüsste, dass wir auf einen Server weit weg in Berlin zugreifen, dann würde ich es nicht bemerken.“ (Dieter Muscholl)

Welche konkreten Vorteile erwachsen aus der zentralen Datenhaltung, die Klopotek ermöglicht? Und wie gut war die Unterstützung, die Klopotek bei der Datenbankmigration geboten hat? Julia Klingsporn, Leiterin des Klopotek Einführungsprojekts, und Dieter Muscholl, stellvertretender Leiter Presse und Veranstaltungen, sprechen über die verschiedenen Rollen, die eine einzige Adresse nun haben kann, die früheren Probleme beim Umzug von Autoren, die Crux beim Plus bei „Gruner + Jahr“, einen Server in Berlin, der sich anfühlt als sei er in Frankfurt, und den Vorteil einer Testmigration.



Nur mehr eine statt zwei: Julia Klingsporn, die das Klopotek Einführungsprojekt bei Eichborn verantwortet hat, weist auf die vielen Vorteile hin, die eine zentrale Datenbank bietet.

Frau Klingsporn, Herr Muscholl, können Sie uns sagen, worin die wichtigsten Verbesserungen durch Einführung der Klopotek Lösung bestehen, was die unternehmensübergreifende Arbeit betrifft?

Dieter Muscholl: Ein anschauliches Beispiel ist, dass die Werbetexte jetzt beim Titel hinterlegt sind. Das bedeutet, dass wir schon zu einem sehr frühen Zeitpunkt – wenn noch keine eigenen Presstexte geschrieben worden sind – zumindest auf die Vorschau-Texte zurückgreifen können, wenn wir einen Journalisten informieren wollen. Wir müssen nicht mehr in der Marketing-Abteilung anrufen und nach der letzten Version des Texts fragen. Und ein wichtiger Punkt betrifft die Anbindung an einen externen Dienstleister, die Auslieferung LKG [Leipziger Kommissi-



Dieter Muscholl zeigt am Beispiel der Adresshaltung, wie Klopotek die abteilungsübergreifende Arbeit verbessern kann.

ons- und Großbuchhandels-gesellschaft mbH – Anm. d. Red.]. Die Daten werden jetzt über eine Schnittstelle ausgegeben und laufen direkt in deren System ein und müssen dort nicht mehr wie früher von Hand abgetippt werden.

Julia Klingsporn: Das macht die Arbeit für LKG einfacher – und auch andere Abteilungen bei uns profitieren von der zentralen Datenhaltung: Wir versenden jetzt nicht

mehr nur die Presse-Exemplare, sondern auch die Autorenbelege und in naher Zukunft die Lizenzexemplare aus einem System – aus PPM. Früher hatten wir zwei verschiedene Programme im Einsatz, und es war immer schwierig, nachzuhalten – etwa wenn ein Autor umgezogen ist, denn wir hatten ja zwei verschiedene Datenbanken, in denen man Adressen pflegen musste.

Dieter Muscholl: Dass alle Daten jetzt in einem System sind und dass man sie immer findet, ist sehr hilfreich – besonders im Adressmanagement. Früher haben die Leute aus den einzelnen Abteilungen Adressen unterschiedlich gepflegt und dadurch waren viele auch mehrfach angelegt. Jetzt ist die Sache eindeutiger: Eine Adresse ist nur einmal vorhanden, hat aber oft verschiedene Rollen.

Mit dem Wechsel zu Klopotek ist eine Reihe zusätzlicher Benefits und Funktionalitäten hinzugekommen. Können Sie die Erfahrungen in Ihren Abteilungen mit den wichtigsten beschreiben?

Dieter Muscholl: Für besonders wichtig halte ich die Suchfunktion, die unabhängig davon funktioniert, wie die Begriffe exakt gespeichert sind. Früher musste man die Schreibweise eines Firmennamens einfach wissen oder sich mit den „%-Zeichen behelfen, um ihn zu finden. Ein Beispiel ist „Gruner und Jahr“, das vielleicht mit „und“ oder richtig als „Gruner + Jahr“ oder auch als „Gruner & Jahr“ abgelegt sein kann. Wenn ich jetzt „Jahr“ eingabe, erhalte ich alle passenden Ergebnisse. Es kann auch sein, dass die „Brigitte“ unter „Gruner + Jahr“ abgelegt ist, und nicht unter „Brigitte“. Früher hätte ich

sie nicht gefunden – jetzt schon. Und wenn ich jetzt „Zeit“ und „Feuilleton“ eingabe, dann komme ich gleich zu der passenden Abteilung und muss nicht die vielen Einträge zu „Zeit“ alle durchforsten. Eine solche Sucheinschränkung durch Eingabe mehrerer Begriffe gab es vorher nicht. Hilfreich finde ich auch, dass man zusätzliche Suchworte generieren kann – das ist relevant bei Pseudonymen und vielleicht mehr noch bei den freien Autoren. Für Freie kann ich den

“ Für mich ist der wichtigste Benefit ganz einfach, dass wir nur mehr eine Datenbank haben. Daraus erwächst sehr viel. ”

Julia Klingsporn

Hauptabnehmer von Rezensionen festlegen, und so finde ich, wenn ich etwa „Süddeutsche“ eingabe, gleich auch die Rezensenten, die für diese Zeitung arbeiten. Solche Zuweisungen zu machen erfordert aber natürlich erst einmal mehr Aufwand, weil man bei der Dateneingabe sorgfältig sein und eine Reihe von Feldern ausfüllen muss, das ist klar. Eine andere Funktion, die unsere Arbeit vereinfacht, betrifft das Vormerken von einzelnen Titeln. Dadurch, dass ich entscheiden kann, ob ich die Titelnummer oder den Bestandteil eines Titels eingabe, bin ich häufig schneller.

Julia Klingsporn: Für mich ist der wichtigste Benefit ganz einfach, dass wir nur mehr eine Datenbank haben. Daraus erwächst sehr viel. Früher mussten wir zum Beispiel die Titel-Anlage doppelt machen – das ist jetzt nicht mehr notwendig.

Welche Funktionen oder Benefits werten Sie als diejenigen, die Ihnen die meiste Zeiterparnis bringen werden?

Dieter Muscholl: Für den Bereich Presse sehe ich die wichtigsten Vorteile des Systems in der besseren Suchfunktion. Zeit wird auch gespart bei der Eingabe von Rezensionsexemplaren, was ja jeder Mitarbeiter jeden Tag zehn bis 20 Mal machen muss – da fällt bei uns relativ viel an.

Alle Abteilungen bei Eichborn nutzen die Klopotek ‚Software as a Service‘-Lösung. Wie sehen Ihre konkreten Erfahrungen mit der dieser Form der Software-Nutzung aus? Sind Sie mit der Leistung des Systems – angesteuert über das Internet – zufrieden?

Dieter Muscholl: Wenn ich nicht wüsste, dass wir auf einen Server weit weg in Berlin zugreifen, dann würde ich es nicht bemerken. Die Schnelligkeit der Ergebnisse von Abfragen und Reports lässt keine Wünsche offen.

Was sind aus Ihrer Sicht wesentliche Punkte bei der Zusammenarbeit mit Klopotek?

Dieter Muscholl: Die Datenbankmigration – etwa wie Datenbankabgleiche gemacht und Felder eingefügt wurden – fand ich sehr gut, was die Zusammenarbeit mit und den Service durch Klopotek betrifft. Das hat den Systemwechsel einfacher gemacht.

Julia Klingsporn: Ja, wir haben auch eine Testmigration gemacht, bei der wir nachbessern konnten. Und als Projektleiterin möchte ich hinzufügen, dass ich mich in den Gesprächen mit Klopotek immer sehr wohl gefühlt habe. Wir hatten eine angenehme Kommunikationsebene.

Die Vorteile von Klopotek CR&R

Sonja Kara, Rechte und Lizenzen

Frau Kara, mit Klopotek CR&R (Contracts, Rights & Royalties) wurde die Honorarabrechnung per Ende 2008 in Rekordzeit geprüft und verbucht. Können Sie uns die wichtigsten Benefits von CR&R für Ihre Arbeit beschreiben? Die Vorteile der Klopotek Honorarabrechnung fangen damit an, dass Prüflisten den Arbeitsablauf unterstützen, und sie hören beim Druck auf, der einfacher ist als früher. Als besonders hilfreich hat sich erwiesen, dass wir jetzt einen besseren Überblick über die Verträge haben.



Verlässliche Daten: Sonja Kara, Rechte und Lizenzen (r.), im Gespräch mit Petra Steinfeld, Direktorin Klopotek, über die Benefits der Arbeit mit Klopotek CR&R.