

Schweitzer Fachinformationen: New Products Notification

Eine Case Study zur Prozesssteuerung

Die Schweitzer Fachinformationen bietet Anwälten, Wirtschaftsprüfern und Steuerberatern, Industrie und Handel, Behörden und Bibliotheken komplette Lösungen zum Beschaffen, Verwalten und Nutzen von digitalen und gedruckten Medien. Insgesamt umfasst ihr Angebot gut 50 Millionen Titel und Artikel wie Bücher, E-Books und E-Journale, Tageszeitungen, Zeitschriften, Datenbanken, Normen etc. Innovative Softwarelösungen machen dieses Fachwissen überall komfortabel nutzbar. Lösungsanbieter ist das Münchner Softwareunternehmen ICONPARC.

Die Herausforderung

**200.000 Verlage in aller Welt veröffentlichen
täglich über 10.000 Artikel**

Fachkunden der Schweitzer Fachinformationen haben sehr unterschiedliche Präferenzen und Interessen. Die Frage ist: Wie stellen wir jedem Kunden zeitnah die passenden Kaufempfehlungen bereit?

Diese Auswahl wurde teilweise manuell durch fachlich versierte Mitarbeiter erstellt. Angesichts einer wachsenden Zahl von Kunden und der stetig steigenden Menge an Publikationen ist dieser Weg zunehmend unwirtschaftlich und kaum noch realisierbar. Genau hier kann digitale Transformation ihre Stärken ausspielen: Ein Prozess, der extrem zeitaufwändig und ressourcenintensiv ist, wird automatisiert.

 **208 Mio. € Umsatz**

 **550 Mitarbeiter**

 **200.000 Verlage**

 **50 Mio. Artikel**

 **2 Mio. Artikel-**

Updates am Tag

Die Lösung

Auf das Kundenprofil präzise abgestimmte, automatisierte Literatur-Empfehlungen

Für jeden Kunden, der Literatur-Empfehlungen im Rahmen der New Products Notification Systematik erhalten möchte, wird zunächst ein detailliertes Interessenprofil erstellt, das die jeweiligen Präferenzen granular berücksichtigt. Auf Wunsch findet ein Abgleich mit dem vorhandenen Bestand des Kunden statt.

Einstellbare Intervalle ermitteln automatisch Literatur-Empfehlungen und liefern diese dem Kunden via Newsletter, Merkliste oder Approval Plan zur Verfügung. Die aufgeführten Artikel lassen sich anschließend selektiv in den Warenkorb der ICONPARC E-Procurement Lösung übernehmen.

Damit der New Products Notification Mechanismus für die wachsende Kundenzahl der Schweizer Fachinformationen reibungslos funktioniert, schafft das integrierte E-Procurement System optimale Voraussetzungen:

- > Die Suche im Gesamtartikelbestand von rund 50 Mio. Titeln erfolgt blitzschnell; ein Suchvorgang nimmt in der Regel weniger als 200 Millisekunden in Anspruch.
- > Das System pflegt Artikel-Updates automatisch ein; pro Tag werden so bis zu 2 Mio. Titel aktualisiert.
- > Frontend, Backend und Suchsystematik werden jeweils von einem separaten Serverpool (Cluster) bedient. Die redundant ausgelegte Infrastruktur mit intelligenter Lastverteilung sichert optimale Skalierbarkeit sowie beste Performance und Verfügbarkeit. Durch einfaches Hinzufügen weiterer Server lässt sich das System bei Wachstum schnell und einfach anpassen.

Das Ergebnis

Steigerung der Effizienz und der Kundenbindung

- > Der New Products Notification steigert die Effizienz des Beschaffungsmanagements.
- > Fachkräfte werden von einfachen, repetitiven Tätigkeiten entlastet; Personalkapazitäten verlagert.
- > Durch gelungene Automatisierung sinken die Kosten für die Kundenbetreuung – ohne Einbußen bei der Qualität der Kaufempfehlungen.
- > Die Kundenbindung wird gestärkt – insbesondere im wichtigen Geschäft mit Großkunden.
- > Digitale Services wie die New Products Notification Systematik helfen bei der Gewinnung von Neukunden und bei der Differenzierung gegenüber anderen Wettbewerbern.

Das Fazit

Ein Prozess, der zeitaufwändig und ressourcenintensiv ist, wird automatisiert. Die digitale New Products Notification stärkt die Kundenbindung und steigert die Effizienz des Unternehmens nachhaltig.

BACKEND

10.000 neue Titel Ø Tag

2 Mio. Updates Ø Tag

FRONTEND

50 Mio. Titel online

