



Überblick

Land: Großbritannien
Branche: Verlagswesen
Mitarbeiter: 36 500

Unternehmen

Reed Elsevier ist ein globales Medienunternehmen in den Segmenten Wissenschaft und Wirtschaft mit weltweit 36 500 Mitarbeitern.

Ausgangssituation

Das Unternehmen beklagte sich über hohe Reisekosten und uneffiziente Kundenpräsentationen, wollte aber gleichzeitig seine globale Marktdurchdringung ausweiten.

Lösung

Mit Microsoft Office Live Meeting 2005 konnte das Unternehmen Kosten einsparen, seine hoch qualifizierten Mitarbeiter besser einsetzen und den Wirkungsbereich seines globalen Entwicklungs- und Vertriebsteams ausweiten.

Nutzen

- Verbesserte Kundenkommunikation
- Effizienter Mitarbeitereinsatz
- Einsparungen bei Reisekosten
- Integration in Microsoft-Produkte
- Höhere Mitarbeiterproduktivität

Thema: E-Business

Globaler Medienkonzern reduziert Kosten und steigert Vertriebs Erfolg

„Mit Microsoft Office Live Meeting können wir neue Märkte wie Indien und China erschließen, zu denen sonst große Entfernungen bestehen würden.“

Paul Alessi, Leiter Globale Kundenbetreuung, Reed Elsevier

Reed Elsevier ist ein führendes globales Medienunternehmen mit 36 500 Mitarbeitern. Die Geschäftstätigkeiten sind personalintensiv und erfordern eine kontinuierliche Reise- und Konferenzfähigkeit. Das Unternehmen suchte nach einer Konferenzsoftware, die einen besseren Einsatz seiner Experten, Produktentwickler und Vertriebsmitarbeiter ermöglichen sollte, und entschied sich daher für Microsoft Office Live Meeting 2005. Mit dieser Lösung verbesserte der Konzern die Kommunikation mit seinen Kunden, optimierte den Einsatz seiner Mitarbeiter, erzielte beachtliche Reisekosteneinsparungen und erhöhte die Verfügbarkeit der internen Experten. Vertreterbesuche sehen nun völlig anders aus. Sie sind flexibler und haben die Möglichkeit, sich in jeder Gesprächssituation mit Kundenanfragen und besonderen Problemen an einen Experten zu wenden. Reed Elsevier versteht Live Meeting als eine strategische Informationsinvestition.



„Wir brauchten eine Form der Zusammenarbeit, die es uns gestattet, vorhandene Produkte in neue Märkte zu bringen und mit einer für den jeweiligen Markt typischen Eigenheit auszustatten.“

Paul Alessi, Leiter Globale Kundenbetreuung, Reed Elsevier

Ohne die enge Zusammenarbeit aller Beteiligten sind die Entwicklung und der Verkauf erstklassiger intellektueller Produkte nicht denkbar. Wer Berichte, wissenschaftliche Fachzeitschriften, Lehrmaterialien und spezielle Medien auflegt, ist auf Expertenteams angewiesen, die bei der Erstellung, der Produktion und dem Verkauf einer Publikation eng miteinander kooperieren. Die Zusammenarbeit von weit verstreuten Spezialisten kann teuer werden, da sie eine intensive Reisetätigkeit erforderlich macht. Auch die Zeit bis zur Marktreife eines neuen Produkts kann sich dadurch verlängern. Das gilt vor allem für wissenschaftliche und medizinische Publikationen.

Hoher Kooperationsbedarf

Die Organisation einer Besprechung, an der zahlreiche externe Spezialisten und Kooperationspartner aus der ganzen Welt teilnehmen, ist häufig ein langwieriger und komplizierter Prozess. Verleger von wissenschaftlicher Literatur und Lehrbüchern stehen zusätzlich unter dem Druck, einerseits die Preise niedrig zu halten und andererseits häufiger überarbeitete Auflagen und neue wissenschaftliche Forschungsberichte zu publizieren. „Bei Reed Elsevier dreht sich alles um den Menschen“, sagt Paul Alessi, Leiter der Globalen Kundenbetreuung von Reed Elsevier. „Es sind Menschen, die unsere Produkte verfassen, bewerten und verkaufen. Aber unsere Tätigkeiten sind sehr vielfältig und von den verschiedenen Standorten abhängig, an denen die Menschen arbeiten.“ Daher müssten Experten an verschiedenen Orten ständig miteinander kooperieren. Dies könne zeitintensiv und teuer werden.

Das Unternehmen erkannte die Notwendigkeit einer Konferenzanwendung, die Mitarbeitern an den verschiedenen Unternehmensstandorten auf der ganzen Welt eine enge Zusammenarbeit an denselben Dokumenten und Layouts ermöglicht. „Was wir brauchten, war eine Form der Kooperation, die es uns gestattet, vorhandene Pro-

dukte in neue Märkte zu bringen und mit einer für den jeweiligen Markt typischen Eigenheit auszustatten“, sagt Alessi. „Wir wollten existierende Inhalte nutzen und mithilfe einer geeigneten Anwendung in neuen Formaten und Medien einsetzen. Es ging uns darum, die Briefings mit Kunden zu verbessern, sie regelmäßiger und umfassender stattfinden zu lassen. Zudem legen wir großen Wert auf die Meinung unserer Kunden über die Richtung, die wir mit unseren Produkten einschlagen.“ Müsste man dies alles manuell erledigen, entstünden beachtliche Kosten. „Also haben wir uns nach einer Anwendung umgesehen, die es uns möglich macht, Inhalte an allen Standorten unseres Unternehmens sehr viel schneller zu entwickeln und gleichzeitig Kundenmeetings regelmäßiger und kostengünstiger durchzuführen“, so Alessi. „Schon bei der Ankündigung von Microsoft Office Live Meeting wurde ich hellhörig, denn wir verwenden auch sonst im Wesentlichen Produkte von Microsoft. Wir haben uns Live Meeting genau angeschaut und festgestellt, dass es die Funktionen bot, die wir suchten, oder dass diese gerade entwickelt wurden.“

Völlig neuer Arbeitsstil

„Integration ist eine zentrale Eigenschaft“, erklärt Alessi. „Durch die Einbindung von Live Meeting in unsere anderen Microsoft-Produkte schien die Lösung bestens für uns geeignet. Wir haben während der Testphase einen exzellenten Support von Microsoft erhalten, der uns die Entscheidung ziemlich einfach gemacht hat.“ Seit der Einführung von Live Meeting sieht man bei Reed Elsevier die Bedeutung eines Konferenzsystems im Unternehmen aus ganz neuer Perspektive.

Eigentlich suchte Reed nach einer Anwendung, mit der man über größere Entfernungen Konferenzen abhalten und Reisekosten einsparen kann. „Und genau das schaffen alle Produkte, die wir getestet haben. Live Meeting bietet jedoch eine stra-



Foto: ImageSource

Reed Elsevier führt Meetings von Kollegen aus verschiedenen Standorten ab sofort per Internet durch

tegischer orientierte Lösung, die sich bestens in alle unsere anderen Anwendungen integrieren lässt. Es hat unsere Wahrnehmung dafür, was Konferenzsysteme bieten können, völlig verändert“, erörtert Alessi. Live Meeting sorgte für einen komplett neuen Arbeitsstil bei Reed Elsevier. Deswegen hat sich der Konzern dazu entschieden, das Lizenzprogramm Microsoft Enterprise Agreement für Live Meeting zu erwerben, denn Alessi zufolge begreift man Live Meeting als „ein zentrales Enterprise-Tool“ des Unternehmens.

Einsatz in allen Fachbereichen

Live Meeting wird mittlerweile in einer Vielzahl von Anwendungen bei Reed Elsevier verwendet. Ob bei Schulungen, in Workshops, in Meetings oder für Personalangelegenheiten: Auf allen fünf Kontinenten, in denen das Unternehmen tätig ist, verwendet es Live Meeting, um seine Kommunikation und Produktivität zu verbessern. Regionale Vertriebsteams erhalten von Experten aus dem Unternehmen Informationen über die neuesten Firmenprodukte.

Bei Kundenpräsentationen und Vertriebskonferenzen ist eine Kommunikation in Echtzeit möglich. Das Unternehmen nutzt Live Meeting-Konferenzen auch für die Entwicklung und Besprechung seiner Publikationen. Reed Elsevier setzt die Lösung beispielsweise im Lektorat für Fachzeitschriften ein: Experten von außerhalb, wie Universitätsprofessoren und Krankenhausberater, beurteilen in einem gemeinsamen Bewertungsprozess wissenschaftliche und medizinische Fachbeiträge. Dadurch gelingt es dem Unternehmen, die Zeit bis zur Veröffentlichung einer wichtigen neuen wissenschaftlichen Forschungsarbeit zu verkürzen.

Laut Alessi wurde die Installationsphase durch den Support von Microsoft vereinfacht. „Microsoft war in seiner Unterstützung für uns extrem flexibel. Sie haben die Anwendung so schnell wie möglich zum Laufen gebracht.“ Microsoft entwickelte ein Bereitstellungsprogramm, das die komplet-

te Projektplanung und Projekteinführung beinhaltet und Schulungen der Anwender von Reed Elsevier weltweit einschloss. Die gesamte Systemintegration wurde in diesem Rahmen vorgenommen.

Verbesserte Kundenkommunikation

Nach Auskunft von Alessi wird Live Meeting ausgiebig genutzt. „Damit können wir neue Märkte wie Indien und China erschließen, die in großer Entfernung liegen.“ Kundenpräsentationen lassen sich flexibler gestalten. Wenn ein Kunde ein Thema anspricht, auf das der Vertreter nicht eingehen kann, ruft er einen Experten an oder schickt ihm eine E-Mail. Dieser kann sich dann in Live Meeting einklinken, um die Frage des Kunden zu beantworten. Alessi: „Auf diese Weise wird alles unglaublich flexibel.“

Seiner Ansicht nach werden Kundenpräsentationen durch Live Meeting deutlich effizienter. „Wir sprechen viel häufiger mit unseren Kunden, und obendrein sparen wir Kosten ein.“ Die Vertreter könnten sich daher ganz auf das Thema des Meetings konzentrieren und müssten nicht unzählige Punkte durcharbeiten.

Effizienterer Mitarbeitereinsatz

„Der Hauptvorteil von Live Meeting ist für uns, dass wir Mitarbeiter praktisch an zwei Orten gleichzeitig einsetzen können, ja sogar an beliebig vielen Orten“, sagt Alessi. „Wir verlieren keine kostbare Mitarbeiterzeit mehr durch lange Geschäftsreisen zu Projektmeetings oder Kundenpräsentationen. Die Mitarbeiter brauchen nicht mehr einen ganzen Tag für ein Meeting aufzuwenden. Sie benötigen ab sofort nur noch die Zeit, die für das Meeting selbst erforderlich ist. Mehr nicht.“

Wenn ein Vertreter früher eine Kundenpräsentation hielt, musste er in der Regel einen Experten mitnehmen. Es waren also gleich zwei Personen auf Geschäftsreise, nicht nur eine. „Unsere Mitarbeiter sind jetzt viel häufiger verfügbar. In einer unserer Niederlassungen, dem Harcourt Inc.

Weitere Informationen

Referenzkunde

Reed Elsevier
1–3 Strand
London WC2N 5JR
Tel.: +44 20 7930 7077
E-Mail: info@reed-elsevier.com
www.reed-elsevier.com

Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Tel.: 0180 5 672330*
Fax: 0180 5 229554*
E-Mail: btob@microsoft.com
*0,12 Euro/Min., deutschlandweit
©2007 Microsoft Corporation.
All rights reserved.

Weitere Kundenreferenzen
finden Sie unter:
[www.microsoft.com/germany/
kundenreferenzen](http://www.microsoft.com/germany/kundenreferenzen)

Resource and Information Centre, können wir dank Live Meeting Mitarbeiter an jedem unserer Standorte darin schulen, die Ressourcen im Resource & Information Centre zu nutzen, ohne dass sie dorthin fahren müssen“, erklärt Alessi. Der Rückgang von Reisezeiten und Reisekosten habe dazu geführt, dass man sehr viel häufiger als in der Vergangenheit Anwenderschulungen durchführen könne. Das sei in einem Konzern wie Reed Elsevier, der auf das Know-how seiner Mitarbeiter angewiesen ist, ungeheuer wichtig. „Es führt dazu, dass in der Regel immer ein Experte für ein bestimmtes wissenschaftliches, medizinisches oder pädagogisches Gebiet verfügbar ist. Wenn es eine Frage zu einem Bericht oder neuen Produkt gibt, ist immer jemand da, der auf diesen Punkt eingehen kann“, so Alessi.

Reisekosteneinsparungen

Reed Elsevier konnte mit Live Meeting beachtliche Kosteneinsparungen erzielen. Für das globale Unternehmen Reed Elsevier ist es ganz normal, dass Mitarbeiter immer wieder zu verschiedenen Meetings fahren. Die dadurch entstehenden Reisekosten sind nach der Einführung von Live Meeting stark zurückgegangen. „Früher ist mancher Mitarbeiter um die ganze Welt gereist“, sagt Alessi. „Jetzt, wo wir Live Meeting verwenden, hat das ein Ende. Wir haben echte Ein-

sparungen bei den Reisekosten erzielt. Persönliche Treffen können zwar nicht ganz wegfallen, aber Live Meeting leistet doch einen beachtlichen Beitrag zur Kostensenkung in diesem Bereich.“ Ein frühes Beispiel für Einsparungen, wie sie Reed mit Live Meeting erziele, sei eine US-Niederlassung, die Live Meeting in einem zentralen Projekt nutze, um einen neuen Onlineservice für mehrere Zehntausend Kunden einzurichten. „Schon für dieses eine Projekt hat sich Live Meeting für diese Gruppe bezahlt gemacht. Und das aufgrund der Einsparungen, die erzielt wurden, indem Live Meeting als Alternative zu einer landesweiten Roadshow fungierte. Es ist effektiver, und man spart Geld.“

Integration in Produkte von Microsoft

Als Bestandteil des Microsoft Office System bietet Live Meeting eine ausgesprochen gute Integration in die Reihe der Personal Productivity Software und Enterprise-Systeme von Microsoft. Durch diese Tiefe der Integration wird Live Meeting für Reed Elsevier von einem Konferenzsoftwaresystem zu einem strategisches Businesssystem, das die Arbeitsweise von Mitarbeitern in einem globalen Unternehmen grundlegend verändert. Hinzu kommt, dass Live Meeting die bekannte Benutzeroberfläche von Microsoft Office verwendet und daher leicht zu erlernen und zu verwenden ist.

Software und Services

■ Microsoft Office System

Microsoft Office Live Meeting 2005