



Kundenbindung im Fokus der Rheinischen Post

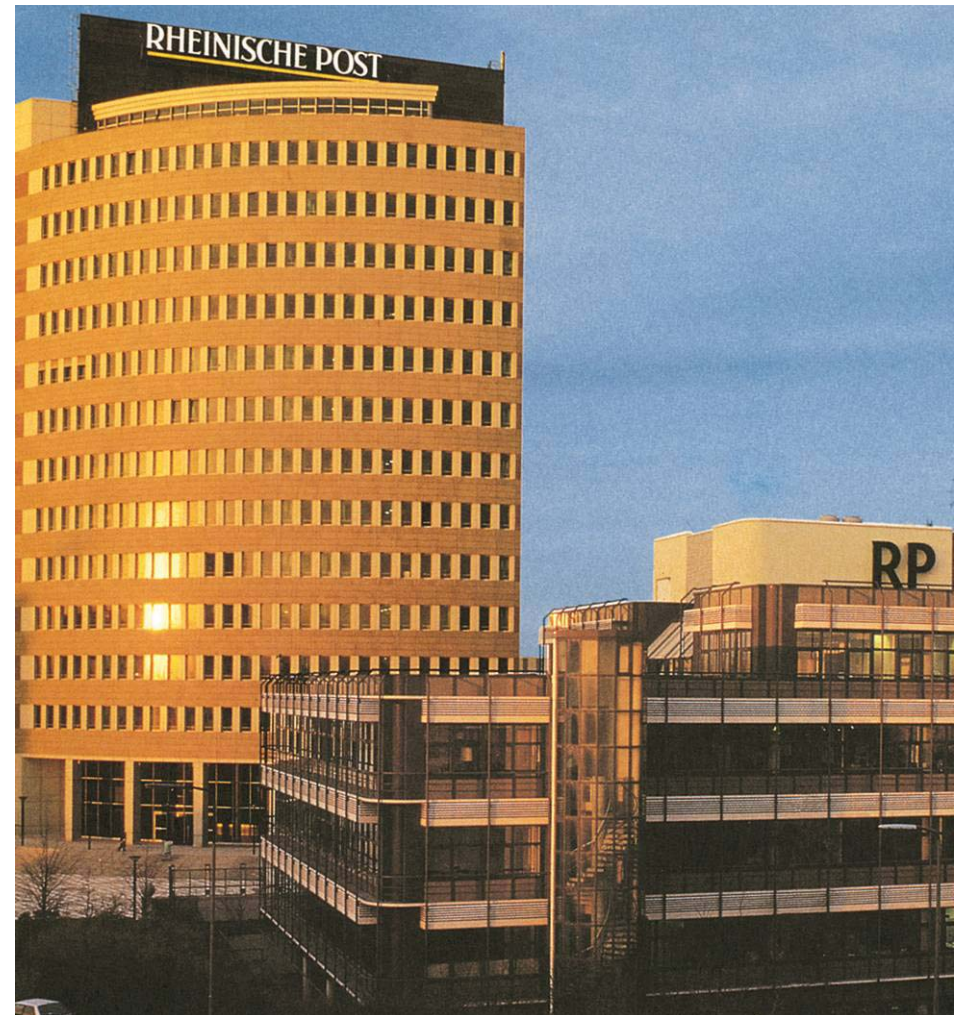
Umsetzung Kundenbeziehungsmanagement (CRM)

Dr. Christiane Braun

07. November 2007

Die Mediengruppe RP im Überblick

- Die Mediengruppe RP ist international aufgestellt und operiert in vier Ländern:
 - Deutschland (seit 1946)
 - Tschechien (seit 1994)
 - Polen (seit 1999)
 - Niederlande (seit 2005)
- Flaggschiff der Mediengruppe RP ist die Rheinische Post:
 - verkaufte Auflage von rund 400.000
 - etwa 1,2 Millionen Leser
 - zweitgrößte regionale Abonnementzeitung in Deutschland
- Insgesamt sind in der Mediengruppe rund 3.700 Mitarbeiter (ohne Zusteller) beschäftigt:
 - Inland 1.800 Mitarbeiter
 - Ausland 1.900 Mitarbeiter



Die Geschäftsfelder der Mediengruppe RP

Die Mediengruppe RP ist multimedial ausgerichtet und hat Aktivitäten im Print-, Online-, Radio- und TV-Bereich. Mit einer Beteiligung am Lokalsender center.tv ist sie darüber hinaus jüngst auch im deutschen Fernsehgeschäft aktiv geworden.

Dienstleistungsunternehmen sowie ein Shopping-Center runden das Produktportfolio ab.

Aufgrund des starken Unternehmenswachstums insbesondere in den letzten 12 Jahren hat die Mediengruppe RP ihre Aktivitäten im Jahr 2000 nach Geschäftsfeldern geordnet:

Geschäftsfelder Inland	Tageszeitungen	Online	Anzeigenblätter
	Hörfunk und TV	Shopping-Center und Immobilien	Zentrale Dienste
Geschäftsfelder Ausland	Tschechien	Polen	Niederlande

Der Kunde im Fokus der Rheinischen Post

Veränderung des Medienkonsumverhaltens

- Zusätzliche Angebote schaffen
- Neue Zielgruppen erschließen

Stärkerer Wettbewerb um Bestandskunden

- Intensive Kundenpflege und -bindung

Erschließung weiterer Umsatzpotenziale

- Systematische Kundenentwicklungsplanung

CRM heißt kundenorientierte Unternehmensführung

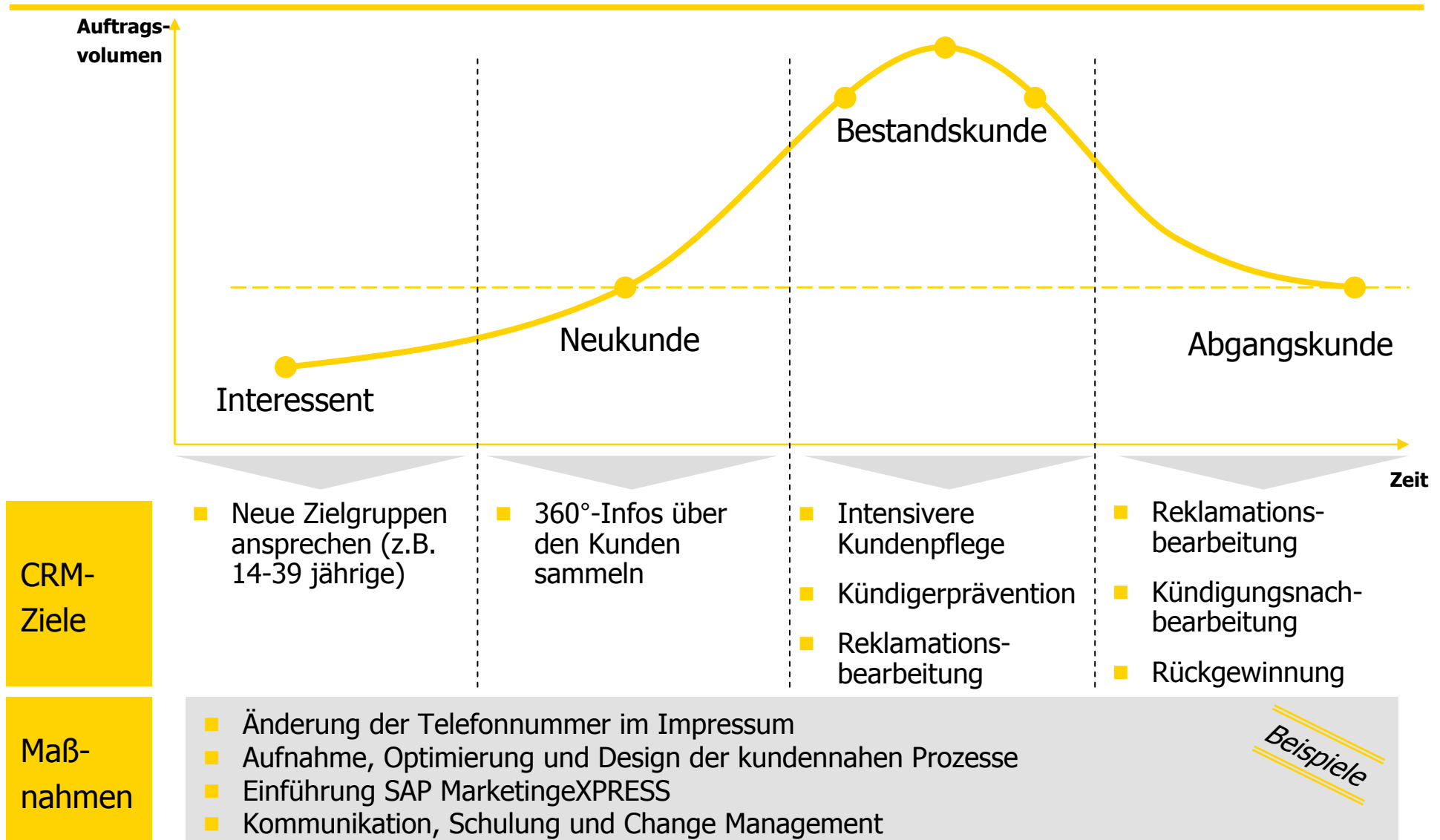
Der Kunde im Fokus

➡ Mittelpunkt des
unternehmerischen
Denkens und Handelns

CRM-Verständnis und -Ansatz der Rheinischen Post

- ganzheitlicher Ansatz zur Koordination aller kundennahen Funktionen und Prozesse
- CRM integriert Menschen, Prozesse und Technologie

Ziele und -Maßnahmen aus der Strategie abgeleitet



Fragen/ Feedback



CRM-Fragen, -Hinweise oder -Anregungen:

CRM@rheinische-post.de

Vielen Dank !

Kontakt:

Rheinische Post Verlagsgesellschaft mbH

Unternehmensorganisation/ Projektmanagement

Dr. Christiane Braun

Zülpicher Str. 10 · 40196 Düsseldorf

Telefon: 0211/ 505-1452

mailto: christiane.braun@rheinische-post.de