

Webbasierte Prozesse notwendig

Mehr Effizienz und Transparenz für den Spezialfall Pressearbeit

Pressearbeit ist eine strategische Aufgabe. Darüber besteht auch bei Unternehmen der Energiewirtschaft Konsens. Doch was die Softwareunterstützung angeht, müssen sich die Pressestellen der Stadtwerke i. d. R. mit Lösungen begnügen, die ihren spezifischen Anforderungen kaum gerecht werden. Dabei stehen durchaus Softwaresysteme zur Verfügung, mit denen sich die Prozesse der Pressearbeit optimal abbilden lassen. Dies sorgt nicht nur für mehr Effizienz, sondern vor allem auch für mehr Transparenz.

Ein Grundproblem jeder Pressestelle ist sicherlich, dass ihre Größe proportional umgekehrt zu ihrer strategischen Bedeutung ist. Deswegen besteht bei vielen Energieversorgern die Neigung, die Abläufe mit den zur Verfügung stehenden IT-Mitteln abzudecken. Dazu werden ohnehin im Einsatz befindliche CRM-Systeme oder gar Werkzeuge wie Microsoft-Excel oder Outlook genutzt. Die Folge: Ein integriertes Management von Presseverteiltern und -kontakten lässt sich kaum aufsetzen, ganz zu schweigen von einem umfassenden Reporting über den gesamten Prozess der Pressearbeit – angefangen beim persönlichen Journalistenkontakt, über das Clipping-Management, also der Auswertung und Verwaltung von Veröffentlichungen, bis hin zum Pressespiegel. Erschwerend kommt hinzu, dass die Ansprechpartner der Presseabteilung in den Redaktionen nicht so recht in die bestehenden Adressbücher passen. Sie sind weder Kunden noch Lieferanten. Auch die Beziehungen zu den Redaktionskontakten unterscheiden sich grundlegend.

Ein erster sinnvoller Schritt ist es deshalb, diese Ansprechpartner aus den bestehenden Softwaresystemen herauszulösen. Danach gilt es, die wesentlichen Abläufe in der Pressearbeit abzubilden. Da ist auf der einen Seite das Verteiler- und Versandmanagement: Je nach Pressethema werden unterschiedliche Zielgruppen angesprochen, die sich jedoch nicht selten überschneiden, und dies mal mehr und mal weniger. Verteiler miteinander zu mischen und je nach Thema auch durch weitere Ansprechpartner zu ergänzen, ohne dass dafür jedes Mal ein neuer Verteiler aufgebaut werden muss, ist in vielen Presse-

stellen noch reines Wunschdenken. Der Versand der Presseinformationen findet heute meist per E-Mail statt. Nicht nur der Anstand, sondern auch die im Einsatz befindlichen Spamfilter gebieten es hier, dass jede E-Mail als personalisierte Einzelmail und über eine erkennbare Absenderadresse – im Idealfall die des Pressesprechers – versandt wird. Jede Aussendung muss zudem automatisch in der Kontakthistorie erfasst werden, damit nachvollzogen werden kann, welche Informationen der einzelne Journalist wann und von wem erhalten hat. Aber auch die direkten Redaktionskontakte sollten in dieser Kontakthistorie protokolliert werden können, so dass das Projekt auch für andere Teammitglieder im Urlaubs- oder Krankheitsfall nachvollziehbar ist.

Neben Standardfunktionen, wie der Erzeugung von Einzelmails, Serienbriefen oder Wiedervorlagen, ist auch die Erfolgskontrolle ein wichtiger Faktor der Pressearbeit. Erfolge sind hier i. d. R. Veröffentlichungen, die als gedruckter Artikel, als TV- oder Hörfunkbeitrag oder elektronisch in Form von Webseiten vorliegen. Kennzahlen für den Erfolg können hier Reichweiten und Auflagen sein, die Medienresonanz oder auch der Anzeigenäquivalenzwert. All diese Informationen müssen von einer PR-Software ebenfalls verwaltet werden, so dass sie bei Bedarf für Auswertungen und Clipping-Reports herangezogen werden können. Zudem sollte das Clipping selbst in Form einer PDF-Datei hinterlegt sein, damit der gesamte Vorgang vollständig archiviert ist. Ideal ist hier die Integration in ein Media-Assetmanagement, in dem neben den Veröffentlichungen auch die zahlreichen weiteren Mediendateien wie Pressefotos, Audio- oder Videodateien, Präsentationen verwaltet und verteilt werden können.

Trotz der strategischen Bedeutung der Pressearbeit müssen die entsprechenden Softwarelösungen aber auch wirtschaftlich sein. Denn die Presseabteilungen sind meist nicht groß. Dafür ein eigenes IT-Projekt aufzusetzen, wäre kaum vertretbar. Deswegen sind webbasierte Standardprodukte wie Press file, die sich problemlos und ohne Aufwand für die IT-Abteilung einsetzen lassen, sicherlich eine bedenkenswerte Alternative (Bild 1). Denn der Benutzer benötigt lediglich einen Webbrowser, um mit

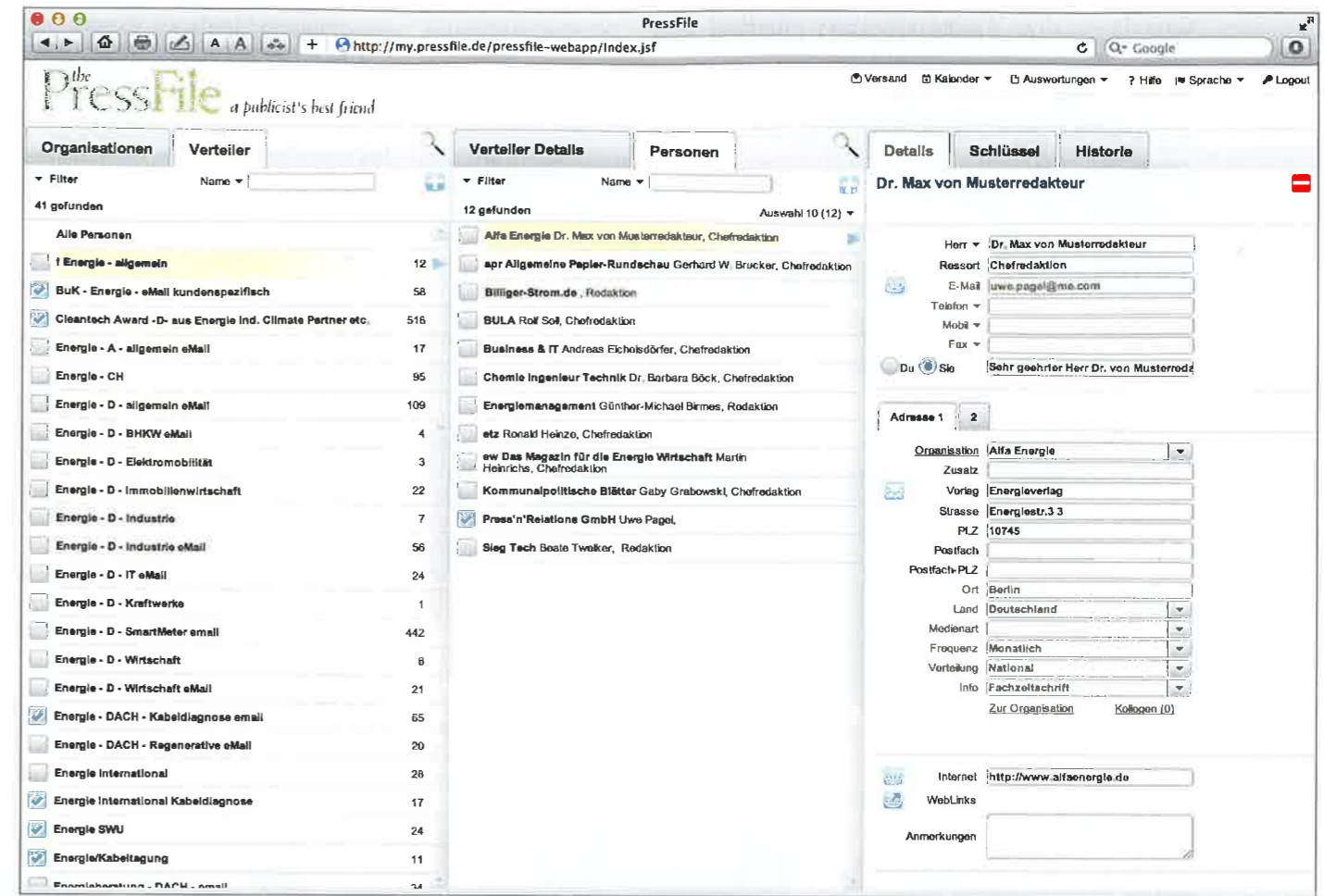


Bild 1. Webbasierte Standardprodukte wie Press file lassen sich problemlos und ohne Aufwand in der IT-Abteilung einsetzen

dieser Anwendung arbeiten zu können. Dadurch ist es auch problemlos möglich, Home-Office-Arbeitsplätze zu integrieren oder auch mobil zu arbeiten, etwa um Informationen auf einer Presseveranstaltung zu erfassen.

Diskussionswürdig ist sicherlich die Tatsache, dass die Daten selbst nicht im eigenen Haus oder einem Rechenzentrum abgespeichert werden, sondern in einer Cloud, auf einem dedizierten Server des Anbieters. Da die Redaktions- und Journalistenadressen aber ohnehin einen völlig anderen Stellenwert haben als die von Lieferanten oder gar

Kunden, kann dies durchaus in Kauf genommen werden – zumal es keine Schnittstellen zwischen diesen Kommunikationsprozessen gibt.

Für eine webbasierte Anwendung spricht zudem die Flexibilität und ein geringer Einführungs- und Schulungsaufwand. Zusätzlich lassen sich über ein integriertes Media-Assetmanagement auch Mehrwertangebote umsetzen: So ist beispielsweise ein Medienportal denkbar, über das nicht nur Pressefotos für Journalisten via Internet zur Verfügung gestellt werden, sondern Kunden auch Informations- und

Imagefilme, Audiodateien oder sonstige multimediale Informationen abrufen können. Webbasierte Lösungen bieten aber auch Spielräume für die Erschließung neuer Synergiepotenziale, z. B. Kooperationsprojekte mehrerer Stadtwerke, die eine solche Lösung gemeinsam nutzen und so eine entsprechend größere Informationsbasis aufbauen können.

(41392)

upa@pressfile.de

www.pressfile.de

Anzeige



Uwe Pagel, Geschäftsführer, Press File Europe GmbH, Ulm.



Ihr IT-Dienstleister in der Versorgungswirtschaft:
IVU Informationssysteme GmbH

Rathausallee 33 · D-22846 Norderstedt · Tel. (0 40) 52 50 64-00 · Fax (0 40) 52 50 64-44 · www.ivugmbh.de · E-Mail: info@ivugmbh.de