

cobra® Anwenderbericht

Fossil Europe GmbH

Mit mehr als 10.500 Beschäftigten und 350 Stores weltweit sowie einem starken globalen E-Commerce gehört der globale Einzelhändler, der sich auf Design, Innovation und Marketing von Fashion-Produkten im Lifestyle-Accessoire-Bereich spezialisiert hat, zu den Großen der Branche. Zahlreiche Anfragen von Journalisten, Berichte über die neue Uhren- oder Handtaschenkollektionen und Nachfragen zu Zahlen und Fakten landen auf den Schreibtischen der deutschen Konzernpressestelle in München. Bewältigt wird das Arbeitspensum des dreiköpfigen PR-Teams nicht zuletzt mithilfe der CRM-Software von cobra.



Transparente Medienkontakte

Eine strukturierte Dokumentation sowie unkomplizierte Erfolgsauswertung per Mausklick: FOSSIL nutzt die cobra CRM-PLUS für komplexe PR-Auswertungen. Jeden Monat müssen die Mitarbeiterinnen sämtliche erschienene Produktveröffentlichungen, Artikel und Interviews sammeln, archivieren und firmenintern darüber berichten. „2005 habe ich mich auf die Suche nach einer guten Datenbank gemacht, vorher hatten wir lediglich mit einer internen Excel-Datei gearbeitet“, erinnert sich Vera Kubeile, Head of PR & Events bei FOSSIL Europe. Doch mit dem Wachstum des Konzerns wuchs auch die Bekanntheit der Marke und damit der Arbeitsaufwand in der Pressestelle. Heute werden die Produkte des Unternehmens in Kauf- und Warenhäusern, im Einzelhandel sowie in Uhren- und Schmuckfachgeschäften in den USA und in über 100 Ländern weltweit über 23 unternehmenseigene Tochterfirmen sowie ein Netzwerk von mehr als 60 Distributoren verkauft.

Überschaubar, einfach und praktisch

Zwar hatte Vera Kubeile bereits Erfahrungen mit anderen CRM-Anbietern, „jedoch hat mich cobra vor Ort durch die Einfachheit der Bedienung, die fundierten Erklärungen und durch das Entgegenkommen, eine Extra-Funktion für uns einzurichten, überzeugt.“ In der cobra-eigenen Adressdatenbank sind rund 10.000 Datensätze von Journalisten, Zeitschriften, Zeitungen und weiteren Veröffentlichungsorganen sowie Ansprechpartnern gesammelt. Beim Gespräch sind sofort alle Daten und relevanten Informationen abrufbar. Von der Planung über die Durchführung bis zur Erfolgskontrolle einzelner Aktionen wird die deutsche FOSSIL-Pressestelle perfekt unterstützt. „Die einfache Bedienbarkeit ist für mich sehr wichtig: Ich habe alle für meinen Arbeitsalltag benötigten Informationen direkt auf einen Blick“, erläutert Vera Kubeile. „Ich will nicht fünfmal klicken, bis ich endlich eine Telefonnummer auf dem Bildschirm habe“.

„Ich will nicht fünfmal klicken, bis ich endlich eine Telefonnummer auf dem Bildschirm habe. Mit cobra habe ich alle für meinen Arbeitsalltag benötigten Informationen direkt auf einen Blick.“

Vera Kubeile,
Head of PR & Events
FOSSIL Europe GmbH

Im Überblick

Der globale Einzelhändler Fossil ist auf das Design, Innovation und Marketing von Fashion-Produkten im Lifestyle-Accessoire-Bereich spezialisiert. Die Konzernpressestelle hat ihren Sitz in München.

Eingesetzte Lösung

- cobra CRM PLUS

Nutzung

Pressearbeit

Überschaubar sei die cobra CRM-Software, praktisch – „und mit der Kontakthistorie ist für jeden unserer Mitarbeiter sofort einsehbar, was, wann mit wem besprochen wurde.

Clippings und Statistiken

Zudem sammeln die Pressestellen-Mitarbeiterinnen in cobra sämtliche Artikel über FOSSIL und die weiteren Lizenzmarken. Eingetragen wird die erwähnte Marke samt Modellnummer, Erscheinungsdatum, in welchem Medium, mit welcher Headline sowie die Erscheinungsweise der Zeitschrift, Auflage und auf welche Initiative der Artikel zustande kam. „Der Aufwand der manuellen Eingabe lohnt sich, denn am Ende des Monats kann ich mit nur wenigen Knopfdrücken eine komplette Statistik auswerfen lassen“, so Kubeile. Die erschienenen Artikel – die so genannten Clippings – werden an die Hauptadresse angehängt, die nicht personalisiert ist. Somit gehe FOSSIL sicher, dass die Clippings immer am gleichen Ort abgelegt werden und auch bei einem Wechsel des Ansprechpartners nicht versehentlich verloren gingen.

Eigene Reiter entwickelt

Doch allein die Archivierung der Clippings reicht für eine komplexe PR-Auswertung nicht aus. cobra hat eigens für FOSSIL ein spezielles Statistikregister in der vom Unternehmen genutzten Maske integriert. Somit können unter Rückgriff auf die archivierten Clippings Statistiken gezogen werden. „Für die letzten fünf Jahre kann ich beispielsweise zeit- oder markenspezifisch mit wenigen Mausklicks einen Pressespiegel erstellen“, erläutert die PR-Chefin.

Genauestens wird ausgewertet, welches Medium wie oft über die Marke FOSSIL oder eine der zahlreichen Lizenzmarken berichtet hat. Hier liefert die cobra CRM-Lösung ein umfassendes Instrumentarium zur Analyse mit aussagefähigen Kennzahlen und Auswertungen als Entscheidungsgrundlage für die unternehmerische Planung. „Enorm wichtig für die Anzeigenplanung“, sei diese zusätzliche Funktion, denn so können Pressespiegel jeweils nach Lizenznehmer selektiert werden. „Für jede unserer Lizenzmarken – sei es DKNY, DIESEL oder ADIDAS – sind eigene Vertriebsleiter zuständig und sie interessieren sich vorrangig für die Clippings ihrer jeweiligen Lizenz, u.a. auch um das PR-Budget für eben jene Lizenzmarke planen zu können.“ Mittlerweile wird auch die Pressearbeit für die österreichischen FOSSIL-Niederlassungen von München aus erledigt. Kein Problem für Vera Kubeile und ihre Mitarbeiter: Per Knopfdruck können sie eine eigene Auswertung der österreichischen Medien vorlegen.



Zusätzlicher Filter spezifiziert die Auswertung

Additiv hat die Pressestelle von FOSSIL Europe noch eine zusätzliche Filtermöglichkeit einrichten lassen: Ausschlaggebend für die PR-Arbeit ist für Vera Kubeile auch die Frage, aufgrund welcher Initiative der Artikel erschienen ist. Hat das Medium nach einer PR-Veranstaltung über die Marke berichtet, nach dem Versand einer Pressemappe oder aufgrund eines Interviews? So kann die Pressestelle Nachhaltigkeit und Effizienz der verschiedensten Maßnahmen überprüfen und für die Zukunft planen, welche Aktivitäten lohnend sind und verstärkt werden sollten. „Unsere cobra-Software ist genau auf unsere Bedürfnisse ausgerichtet worden – das ist ein unschlagbarer Vorteil“, betont Vera Kubeile. Bedienerfreundlich und beständig sei die CRM-Lösung aus Konstanz: „Wir haben einmal eine umfassende und kompetente Schulung erhalten – und ich bin der Meinung, das muss reichen“, so die PR-Chefin. „Was will ich mit einer Software, die sich und ihr Layout immer wieder neu erfindet?“ Tagtäglich habe man im Arbeitsleben mit so vielen Neuerungen zu tun, „da möchte ich mich auf meine Datenbank und die Wiederauffindbarkeit meiner Informationen auch verlassen können.“

Cobra erfolgreich im Einsatz bei:



**Fossil Europe GmbH International
Press Office**
Mandlstraße 26
80802 München
Fax: +49 (0)89 / 25 55 06-10
presse@fossil.de
www.fossil.de