



case study **RHENUS OFFICE SYSTEMS**

**Vielseitiges Dienstleistungsspektrum der Rhenus :people! für den
Landwirtschaftsverlag und die DMM**

Eine fachgerechte Kundenbetreuung ist für Unternehmen essenziell. Den Aufwand jedoch selbst zu meistern kann eine große Herausforderung für Unternehmen darstellen. Unterstützung kann von einem professionellen Dienstleister erbracht werden.



DIE HERAUSFORDERUNG

Der Landwirtschaftsverlag war auf der Suche nach einem Dienstleister, der ein großes Dienstleistungsspektrum professionell betreuen kann und viel Erfahrung in dem Bereich Customer Care aufweist. Rhenus :people! unterstützt ihre Kunden unter dem Motto „Alles aus einer Hand“ und begleitet so auch den Landwirtschaftsverlag vollumfänglich in allen Bereichen.

DER LANDWIRTSCHAFTSVERLAG

Der Landwirtschaftsverlag gehört zu den 100 größten Medienunternehmen. Deutschland stellt den Heimatmarkt. Darüber hinaus ist der Verlag in Polen, Österreich und der Schweiz aktiv, über Lizenzgeschäfte auch in Großbritannien und Irland, in den Niederlanden, im Baltikum, in Russland und Ungarn sowie in Griechenland und in der Türkei.

Der Landwirtschaftsverlag erbringt für die Deutsche Medien-Manufaktur (DMM) die Vertriebsdienstleistung. Die DMM ist eine Verlagsgruppe mit Marken in den Themenbereichen Land, Living und Food. Das Gemeinschaftsunternehmen vom Landwirtschaftsverlag Münster und Gruner + Jahr arbeitet seit der Gründung im Jahr 2016 an der Weiterentwicklung der starken Marken und der Erschließung neuer Geschäftsfelder. Flaggschiff des Portfolios ist das Landmagazin LANDLUST, das 2005 erstmals erschien und ein neues Segment im Zeitschriftenmarkt begründete.

BESCHREIBUNG DES PROJEKTS

Erste Gespräche zwischen dem Verlag und Rhenus :people! erfolgten im Februar und März 2019. Aufgrund verschiedener Themen, auch für die DMM, wurde der Dialog im Februar 2021 fortgesetzt. Rhenus :people! punktete durch seine Ergebnisse aus der Zusammenarbeit mit Verlagen und hat als Customer-Care-Dienstleister mehr als 20 Jahre Erfahrung im operativen Kundenmanagement. Die Aufgabenstellung und Tätigkeitsfelder, die man als Dienstleister übernimmt, sind vielseitig: Zum einen übernimmt man die Inbound-Gespräche für die Zeitschrift „Landlust“ und darüber hinaus die Bearbeitung des E-Mail-Posteingangs. Des Weiteren wird die geschaltete Telefon-Leitung in erster Linie für jegliche Themen rund um das Objekt „Landlust“ verwendet.



NUTZEN FÜR KUNDEN

Angefangen mit dem Handling von eingehenden und ausgehenden Anrufen, der E-Mail- und Ticket-Bearbeitung bis hin zur partnerschaftlichen Entwicklung zukünftiger Kontaktkanäle unterstützt Rhenus :people! den Landwirtschaftsverlag fortlaufend als kompetenter Partner. Man bietet die notwendigen Kompetenzen und das Branchen-Know-how für eine erfolgreiche Umsetzung der angefragten Dienstleistungen. Durch ihr professionelles Personal-Recruiting ist Rhenus :people! in der Lage, auch unter schwierigen Arbeitsmarktbedingungen qualifiziertes Personal für Ihre Kundenprojekte effektiv zu generieren und nachhaltig zu binden.

IHR ANSPRECHPARTNER

Frank Ginter
Geschäftsführer

“Einen Dienstleister, der genau auf unsere Anforderungen eingeht und ein vollumfängliches Dienstleistungsspektrum anbietet, haben wir mit Rhenus :people! an unserer Seite gefunden.“

Paul Pankoke, Leiter Vertriebsmanagement, Landwirtschaftsverlag

E-Mail: frank.ginter@de.rhenus.com
Gasstraße 10-18, 42657 Solingen