

Panini ermöglicht Lesern einfache Teilnahme an Gewinnspielen durch interaktive Sprachsteuerung

colt

Kunde

Panini Deutschland GmbH

Tätigkeit

Verlag für Zeitschriften, Comics, Mangas, Stickers und Trading Cards

Branche

Verlagswesen, Medien

Herausforderung

Um seinen Lesern die Teilnahme an Gewinnspielen zu erleichtern, ließ Panini von Colt eine sprachgesteuerte Gewinn-Hotline entwickeln

Produkte and Services

Service-Rufnummern, IVR

Partner

StarTech Stuttgart

Colt unterstützt Magazin-Einführung mit individueller Telefon-Hotline

Die Panini Verlags GmbH ist nicht nur Deutschlands größter Verlag im Kinder- und Jugendsegment, sondern auch der größte Comicverlag. Als weiteren Bereich zu den prominenten Stickern, die im Fußball einen sehr großen Bekanntheitsgrad haben, besteht immer häufiger der Bedarf, neue Aktionen zu platzieren und diese Produkte über Gewinnspiele interessanter zu machen. Neben Kindern und Jugendlichen will der Verlag mit Magazinen verstärkt auch die Zielgruppe der Erwachsenen ansprechen.

Der Papst als Medienereignis

„Diese neue Zielgruppe wollten wir auf dem deutschen Zeitschriftenmarkt mit dem Magazin „Mein Papst“ ansprechen“, erklärt Ronald Schäffer, Director Distribution, IT and Logistics bei Panini in Stuttgart. Um den Mehrwert für Leser und Abonnenten zu erhöhen, sollte dieser Magazinlaunch von attraktiven Gewinnspielen begleitet werden. Für die Teilnahme mussten die Mitspieler im Heft Kreuzworträtsel, Sudokus oder andere, wechselnde Gewinnspiele lösen und ihre Antworten dann telefonisch an den Verlag melden, um im Los-Topf zu

landen und einen der attraktiven Sach- oder Geldpreise zu erhalten.

Für Panini war es wichtig, für diese Aktion eine seriöse Telefon-Plattform zu etablieren, damit die Verlagshotline von der Öffentlichkeit nicht auf eine Stufe mit sogenannten „Abzock-Nummern“ gestellt wird, die die Anrufer unnötig mit hohen Telefongebühren belasten. Darum wollte das Verlagshaus eine maßgeschneiderte Gewinn-Hotline mit automatischer Spracherkennung etablieren, die auch in der Lage war, die Gewinner selbstständig zu identifizieren und den entsprechenden Gewinnlisten zuzuordnen. „Die Handhabung sollte für den Leser so einfach wie möglich sein, ganz nach dem Prinzip: anrufen, Lösung durchgeben und mitmachen“, bringt es Schäffer auf den Punkt.

Individuelle Lösung nach Maß

Panini ist seit Jahren zufriedener Kunde des Voice Line Services von Colt, weshalb nach dem Votum für das „Projekt Gewinnspiel“ zeitnah die Entscheidung fiel, die geplante interaktive Telefon-Hotline ebenfalls mit Colt und seinem lokalen Partner StarTech

zu realisieren. Der Vertriebspartner von Colt betreut die Panini Verlags GmbH in Deutschland schon seit einigen Jahren und hat gemeinsam mit einem Colt internen IN Spezialisten-Team eine sprachgesteuerte Lösung realisiert.

Verschiedene Bausteine aus dem Portfolio von Colt bildeten die Grundlage für eine individuelle Lösung, die sich explizit an den Anforderungen des Verlagshauses orientierte und von Colt speziell für die gewünschte Gewinn-Hotline von Panini entwickelt wurde. „Wir hatten dadurch die Möglichkeit, unsere Anforderungen im Detail zu formulieren und aktiv an der Realisierung der Lösung mitzuarbeiten“, erinnert sich Schäffer.

Der Zeitplan für die technische Entwicklung und Realisierung der Lösung war sportlich. Innerhalb von drei Monaten musste die Service-Hotline verfügbar sein. Dank des intensiven Engagements und der Teamarbeit aller Beteiligten, war die Sprach-Lösung letztendlich zeitgleich mit der Veröffentlichung der ersten Ausgabe des Magazins





„Die Lösung für die Gewinn-Hotline wurde individuell für unsere Anforderungen entwickelt und machte die Teilnahme für unsere Leser zum Kinderspiel.“

Ronald Schäffer
Director Distribution, IT and Logistics
Panini Deutschland GmbH

„Mein Papst“ zum vorgesehenen Zeitpunkt betriebsbereit.

Maximaler Komfort führt auf die Gewinnerstraße

Entsprechend der Vorgaben des Verlages waren der Gesprächsaufbau sowie die Gesprächssteuerung komfortabel und für den Anrufer extrem unkompliziert. Nach dem Verbindungsaufbau wurden die teilnehmenden Leser per Spracherkennung durch den gesamten Vorgang geleitet. Die Colt-Lösung erkannte automatisch, ob die genannte Lösung richtig war oder nicht. Eine falsche Antwort bedeutete nicht gleich das „Aus“ für die Teilnahme am Gewinnspiel, vielmehr erhielten die Teilnehmer in der Regel die Chance auf einen zweiten Versuch. So hatten sie erneut die Möglichkeit, eine richtige Lösung anzugeben und damit doch noch in den Los-Topf zu gelangen.

Die von Colt für Panini entwickelte Lösung war automatisch in der Lage, für jedes Gewinnspiel die entsprechenden Lösungswörter zu erkennen und die Spieler auf eine Gewinnerliste zu setzen. War die im Vorfeld festgelegte Teilnehmerzahl erreicht, wurde das Gewinnspiel automatisch geschlossen. Panini verwendete abschließend nur die persönlichen Kontaktdaten der limitierten Teilnehmer. Die Informationen der übrigen Mitspieler wurden gelöscht und nicht weiterverwendet.

Nach Abschluss der Gewinnspiele zieht Ronald Schäffer eine positive Bilanz: „Das Projekt lief in jeder Hinsicht hervorragend und wir haben unser Ziel erreicht. Dank unserer intensiven Zusammenarbeit mit Colt und StarTech

ist es gelungen, eine perfekte Lösung für unsere Leser zu entwickeln. Diese konnten auf eine komfortable, einfach zu bedienende Gewinn-Hotline zugreifen und sehr leicht an unseren Preisausschreiben teilnehmen.“ Panini erreichte so mit einem geringen Aufwand einen vergleichsweise hohen Komfort für den Anrufer und ist mit der vorhandenen Lösung für zukünftige Projekte bestens gerüstet.

Den Grundstein für ihre international erfolgreiche Verlagsgruppe legte die Familie Panini im Jahr 1945 mit der Eröffnung eines Zeitungsstandes in Modena/Italien. Heute ist die Panini Group in mehr als 100 Ländern tätig und außerhalb Italiens mit zwölf eigenen Tochtergesellschaften vertreten.

Das Unternehmen ist weltweiter Marktführer bei selbstklebenden Stickern und Trading Cards. Insgesamt bringt Panini weltweit jährlich zirka 400 Sammelkollektionen auf den Markt, in Deutschland sind es pro Jahr 30 verschiedene Kollektionen in den Bereichen Sport und Entertainment. Als multinationales Unternehmen gehört Panini zu den wichtigsten Verlagen für Comics, Jugendzeitschriften und Mangas in Europa und Lateinamerika. Darüber hinaus ist das Unternehmen an zahlreichen Multimediaprojekten beteiligt.

Panini Verlags GmbH
Rotebühlstraße 87
D - 70178 Stuttgart
Tel: +49(0)711-94768-860
Fax: +49(0)711-94768-836
<http://www.Panini.de>
<http://www.PaniniComics.de>
<http://www.MyComics.de>

Kontakt:

Tel: **+49 (0)69 56 60 60**
Email: **info@colt.net**
Website: **www.colt.net/de**