



commerce®

MAGAZIN

03/2004 Mai/Juni D 7,50 € CH 14,00 sFr A 8,00 € L/B 8,00 € NL 8,00 €

Special E-Procurement

Beschaffung für den Mittelstand

Data Mining Der intelligente Weg zum Kunden, Seite 36

Rich Internet Applications Websites mit Spaßfaktor, Seite 24

Open Source Software Viel Wind um Linux, Seite 39

**Clever klicken –
statt Schlange stehen**

Umzüge ohne Stress ermöglicht „ummelden.de“. Jorg Mühlenberg, geschäftsführender Gesellschafter der Pronto-Business Media GmbH, stellt seinen zentralen-Umzugsservice vor, der als komfortable Web-Dienstleistung angeboten wird. Seite 12



CLEVER KLICKEN – UMZUG PERFEKT

UMZIEHEN IST FÜR JEDEN EIN GRAUS. IM ANSCHLUSS AN DIE WOHNUNGSSUCHE NUTZEN MITTLERWEILE VIELE DAS WEB FÜR IHRE UMZUGSVORBEREITUNGEN. HIERZU EIN GESPRÄCH MIT JORG MÜHLENBERG, DER UMZUGSHILFEN VIA INTERNET ANBIETET.

VON PETER VON BECHEN

ECM: Nach den Zahlen der Deutschen Post ziehen jährlich neun Millionen Personen in Deutschland um. Auf welche Hilfen stoßen Umziehende bei der Suche im Web?

Mühlenberg: Das Web erleichtert viele Seiten unseres Alltagslebens. Doch wer sucht gerne stundenlang nach passenden Infos, fachkundigen Tipps oder funktionierenden Bestellseiten? Zeit ist Geld, und besonders in der Umzugsphase ist beides knapp. Aus diesem Grund haben wir alle wichtigen Planungsschritte, die bei einem Umzug anfallen, übersichtlich zusammengefasst. Auf dem Portal ummelden.de finden sich Checklisten und Infos zu behördlichen Meldeservices. Den Telefonanschluss umzumelden ist genauso möglich, wie den Nachsendeservice der Post zu beauftragen. Wer Umzugskartons braucht oder seinen Umzug von einem erfahrenen Spediteur durchführen lassen möchte, wer einen günstigen Umzugstransporter mieten oder in der neuen Wohnung preiswerten Strom beziehen will, organisiert dies seit Jahresmitte 2002 einfach und bequem von ummelden.de aus. Pronto verzichtet hierbei auf umständliche Registrierungen, auf lästige Werbeeinblendungen und auf Gebühren.

ECM: Welchen Nutzwert finden Privatleute auf ummelden.de?

Mühlenberg: Warum soll man sich auf Meldeämtern, Zulassungsbehörden, Bank- oder Postfilialen in Warteschlangen einreihen, wenn diese Anlaufstellen auch online erreichbar sind? Umständliche Parkplatzsuche und lästiges Nummerziehen entfällt im Web – „geöffnet“ ist dort bekanntlich rund um die Uhr. Das ist einer der Gründe, warum Online-Ratgeber, Planungshelfer und Web-



Jorg Mühlenberg, geschäftsführender Gesellschafter der Pronto-Business Media GmbH. „Für viele von uns ist ein Umzug mit dem Beginn eines neuen Lebensabschnitts verbunden.“

Shops immer beliebter werden. Die Touristikbranche zeigt, wie selbstverständlich jeder Zweite in Deutschland seinen Urlaub am Rechner plant, sich über Zielorte informiert, nach preiswerten Angeboten forscht und schließlich bucht. Angesichts dieser Szenerie entstand Prontos Maxime: „Clever klicken – statt Schlange stehen!“ Zugegeben, die Vorbereitung eines Umzugs wird nie den Spaß-Faktor einer Urlaubsplanung erreichen – auch mit ummelden.de nicht. Doch „Clever gesurft statt endlos gewartet!“ trägt zumindest dazu bei, dass man den Kopf schneller wieder für die angenehmen Seiten des Lebens frei hat.

ECM: Wie ist es online um behördliche Ummeldungen bestellt?

Mühlenberg: E-Government-Services werden im Kapitel „Einwohnermeldeämter“ behandelt. Bürgern wird hier nicht nur der umfassendste kommunale Meldeservice bereitgestellt, der aufzeigt, in

welchen Großstädten auf „virtuellen Rathausseiten“ Meldeformulare zum Download angeboten werden. Unser Redaktionsteam hat zusätzlich die Bürgernähe von 200 Kommunen unter die Lupe genommen und die Wertungen „vorbildlich“, „hilfreich“ und „verbesserungswürdig“ vergeben. Unser Testergebnis zeigt: Mit der im Deutschen Grundgesetz verankerten Selbstverwaltung sind nicht wenige Stadtverwaltungen überfordert. Doch anstatt einen ganzen Vormittag von Amt zu Amt zu hetzen, können Umziehende mittlerweile viel vom heimischen Rechner aus erledigen, und das in Minutenschnelle.

ECM: Bei welchen Themengebieten nehmen Privatleute vor dem Umzug bevorzugt Tipps und Tricks in Anspruch?

Mühlenberg: Alle Formen von Checklisten sind beliebt. Rund 20 Checklisten fassen das Umzugs-Know-how hunderter Seiten in kompakter Form zusammen. In der Umzugshochsaison, sprich in den Frühjahrs- und Sommermonaten, werden die kostenfrei angebotenen Checklisten bis zu Tausend Mal täglich heruntergeladen. Weitere populäre Themen sind der Nachsendeservice der Post und die Festnetzsparte der T-Com. Ist es möglich, nach dem Umzug die alte Rufnummer beizubehalten? Welche Vorteile bietet T-ISDN in der Praxis? Wo finden sich NTBA-Installationshilfen? Wie kann ich meinen bestehenden Telefonanschluss online ummelden? Prontos Redakteure haben bei der Beantwortung dieser Fragen im Telekommunika-

tionsratgeberteil besondere Sorgfalt an den Tag gelegt. Mit Erfolg: Umziehende treffen auf keinem anderen deutschsprachigen Umzugsportal profundere Informationen in punkto Telekommunikation an. Wer die Ummeldung seines Telefonanschlusses vornehmen möchte, ist hier an der richtigen Adresse. Jährlich nutzen Tausende von Umziehenden die Umzugsservices von ummelden.de; das heißt, sie melden ihren Telefonanschluss um und informieren die Deutsche Post per Mausclick über die neue Anschrift.

ECM: Sind Umzüge nicht vorwiegend regional geprägt?

Mühlenberg: Umzüge sind regionale Abenteuer, ja. Wer nach Passau zieht, interessiert sich nicht für Stromsparangebote in Flensburg. Aus diesem Grund haben wir vor einigen Monaten das umfassendste Netzwerk von Content- und Regionalseiten zu Umzugsthemen im deutschsprachigen Internet in Betrieb genommen. Mit Hilfe eines im eigenen Hause entwickelten Content-Management-Systems werden 10.000 Webseiten zentral von München aus verwaltet. Das heißt, in allen deutschen Großstädten mit mehr als 45.000 Einwohnern unterhält Pronto lokale Umzugsmarktplätze, auf denen regionale Partner Waren und Dienstleistungen für Neustädter offerieren. Dieses Konzept ist in Deutschland einzigartig. Dutzende regionale Energieversorger bieten seither ihre Angebote auf den lokalen Umzugsmarktplätzen an. Darüber hinaus ist die regionale Präsenz speziell für Au-

tovermieter und Speditionsunternehmen lukrativ. Mit lokalen Möbelhäusern, Baumärkten, Restaurants, Handwerksbetrieben, Immobilienmaklern, Versicherungen und Kreditinstituten konkretisieren wir zurzeit in allen Regionen Deutschlands die Zusammenarbeit.

ECM: Kundenbeziehungen auf B2C-Ebene erhalten oftmals Impulse aufgrund einer Lebenslage. Was ist das Spannende an der Lebenslage Umzug?

Mühlenberg: Ein Umzug ist für viele eine ungewohnte und deshalb auch emotionale Ausnahmesituation. In der Umzugsvorbereitung werden statische Beziehungen zwischen Kunden und Unternehmen auf die Probe gestellt, da Kunden kurzfristig auf professionelle Hilfe, Beratung und Unterstützung angewiesen sind. In intensiven Entscheidungsphasen – wie der einer Umzugsplanung – legen Kunden Grundsteine für längerfristige Geschäftsbeziehungen. Die Lebenslage schafft einerseits neue Bedürfnisse, die im Fall von Speditionen, Baumärkten oder Autovermietern einmalig gestillt werden. Andererseits handelt es sich bei Infrastrukturdienstleistungen um dauerhafte und langjährige Notwendigkeiten. Das macht den Umzug unter anderem für Anbieter von Telekommunikationsdiensten, für Energieversorger oder Finanzdienstleister attraktiv. Vorteile hat der, der in dieser Situation potenziellen Kunden gegenüber als serviceorientierter Partner in Erscheinung tritt.

PRONTO-BUSINESS MEDIA GMBH

UNTERNEHMEN:

Die Münchner Pronto-Business Media GmbH betreibt ein Netzwerk von 300 städtischen Umzugsportalen sowie den zentralen Umzugsservice ummelden.de. Das Unternehmen, im Jahr 2000 gegründet, hat sich auf die Bedürfnisse von neun Millionen Menschen spezialisiert, denen jährlich ein Wohnortwechsel bevorsteht, und entwickelt populäre Ratgeber- und E-Commerce-Plattformen.

KONTAKT:

Pronto-Business Media GmbH
Tel: 0 89 / 48 95 69 92
feedback@ummelden.de,
www.pronto-online.de

ECM: Welche Ziele hat sich Pronto gesteckt?

Mühlenberg: Im Jahr 2004 ist eine Verdopplung der Nutzerzahlen auf jährlich rund vier Millionen Besucher geplant. Unserem Businessmodell liegt die Gründung einer Interessengemeinschaft zur Lebenslage Umzug zugrunde. Seit zwei Jahren arbeiten wir

Mit diesem Angebot werden interessante Konsumer-Zielgruppen angesprochen.

intensiv mit diversen deutschen Marktführern zusammen. Pronto unterhält mehr als 50 Marketing- und Vertriebspartnerschaften. Kooperationspartner sind zum Beispiel die Deutsche Telekom, die Deutsche Post, der Deutsche Sparkassen- und Giroverband, die HUK24, die AVIS Autovermietung, Yello Strom, OBI@OTTO sowie der TÜV Rheinland Plus und der ADAC. Als jüngster Exklusivpartner ist unlängst die Bundeswehr hinzugestoßen. Lebenslagenmanagement ist ein reizvoller Geschäftsbereich. Prontos redaktionelle Arbeitsweise ist wesentlich durch das Interessenverhalten bestimmt. Das bedeutet, unsere Online-Ratgeber werden sich weiterhin an den Interessensgebieten jener orientieren, die sich auf der Suche nach bestimmten Problemlösungen befinden. Als kurzfristiges Ziel steht im Sommer zunächst unser eigener Firmenumzug auf dem Plan. ■

Unsere Kunden suchen proaktiv nach Produkten und Dienstleistungen.

