

# Ist Community-Building der Eckstein im Retention-Management?

„Praxisnah und spannend: Das Programm fürs Medienhaus/NEXT/ ist online. Das Forum findet diesmal am 28. Februar 2024 im FAZ-Tower statt und versammelt wieder hochkarätige Experten zu aktuellen Themen der Transformation und des Subscription-Business.“

Das Medienhaus/NEXT/ geht in die nächste Runde. Am 28. Februar ist der Branchentreff der Zeitungsverlage zu Gast bei der Frankfurter Allgemeinen Zeitung (FAZ). Damit öffnen sich auch die Türen des FAZ-Towers, der sonst ausschließlich Veranstaltungen des Verlages vorbehalten ist. Wie gewohnt, orientiert sich das Programm des von der AVS GmbH organisierten Events an Praxisfragen, die in Medienhäusern relevant sind. So dreht sich eines der hochkarätig besetzten Schwerpunktthemen um erfolgreiches Community-Building.

Eröffnet wird der Kongress traditionell vom Medienhaus vor Ort. Dr. Volker Breid, Geschäftsführer der FAZ, übernimmt die Begrüßung. In der anschließenden Keynote thematisieren mit Carsten Knop, Herausgeber der FAZ, und Enrique Tarragona von Zeit Online gleich zwei prominente Medienmacher die zentrale Herausforderung der Transformation und liefern spannende Impulse für das Panel im Anschluss. Dieses ist unter anderem mit Eva-Maria Bauch, CEO der Mediengruppe Oberfranken, Stefan Hilscher, Vorsitzender des BDZV-Vorstands und Dr. Michael Plasse, Geschäftsführer der OM-Mediengruppe, prominent besetzt.

## ABO-WACHSTUM MIT DER RICHTIGEN RETENTION-STRATEGIE

Churn ist die zentrale Herausforderung im Print- und Paid-Content-Geschäft,

und deshalb ist eine gute Kundenbindungsstrategie wichtig. Die österreichische Tageszeitung „Die Presse“ geht für diese Aufgabe neue Wege, die Luca Gatscher, Head of Subscription & Marketing, beim Medienhaus/NEXT/, vorstellt. Für ihn ist klar: „Retention is the new growth“.

Ein mächtiges Werkzeug im Retention-Marketing ist das Community-Building. Dabei geht es um den Aufbau einer Gemeinschaft, die gemeinsame Interessen teilt und sich mit Gleichgesinnten austauschen möchte. „Der Erfolg der Community basiert auf Mitgliedern, die über eine lange Zeit aktiv und motiviert bleiben“, ist Matthias Keil, Leiter Branchenlösungen bei AVS, überzeugt. Incentivierung und Gamification helfen dabei, das Engagement-Niveau der Mitglieder in der Community hoch zu halten. „Ganz gleich, ob das Lesen und das Kommentieren von Artikeln, oder der Besuch von Veranstaltungen als Maßstab für Engagement genutzt wird – es sind dafür Softwareprogramme erforderlich, um Statusänderungen, Auszeichnungen oder auch die Ausspielung von Belohnungen digital zu managen.“

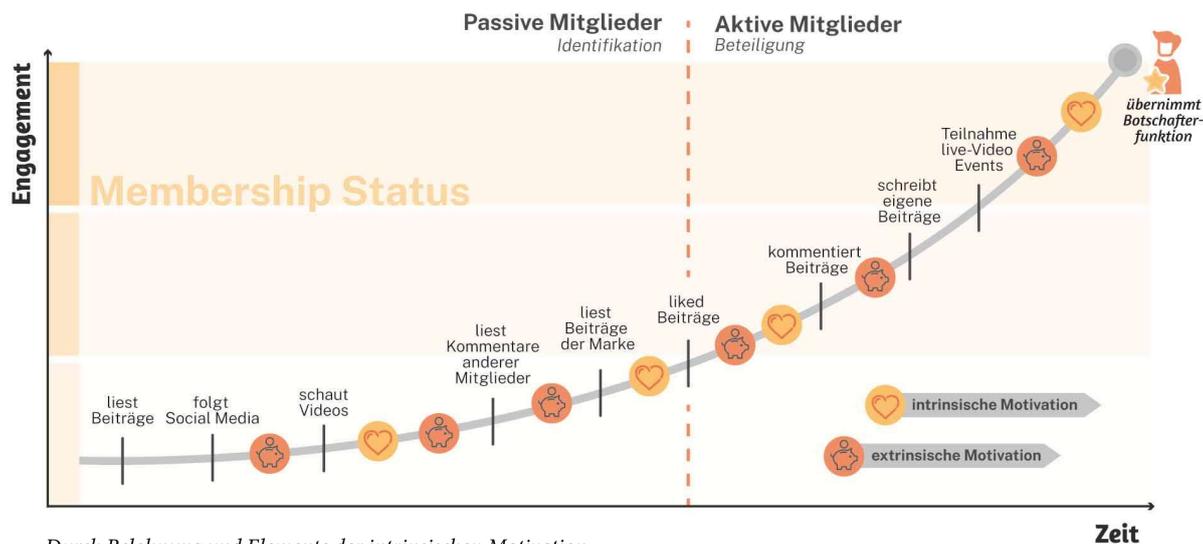
## ERFAHRUNGSWERTE IM COMMUNITY-BUILDING

Wie die Medienhäuser beim Community-Building agieren, beleuchtet Wolfgang Rakel, Chefredakteur DNV, zusammen mit DNV-Redakteurin Sophia Fiedler. Für ihr Impulsreferat haben beide Praxisbeispiele und Erfahrungswerte im

***Ganz gleich, ob das Lesen und das Kommentieren von Artikeln, oder der Besuch von Veranstaltungen als Maßstab für Engagement genutzt wird – es sind dafür Softwareprogramme erforderlich, um Statusänderungen, Auszeichnungen oder auch die Ausspielung von Belohnungen digital zu managen.***

Matthias Keil  
AVS

## Herausforderung im Community-Management



Durch Belohnung und Elemente der intrinsischen Motivation lässt sich die Aktivität der Mitglieder steigern

© AVS

Gepäck. Eben solche sind im anschließenden Panel zu erwarten, das unter anderem mit Britta Schönhütl, Leiterin Social Media, Community und Newsletter bei der *Süddeutschen Zeitung*, und Christine Fettich, Director Business, Süddeutsche Zeitung Digitale Medien, praxisnah besetzt ist.

### DIGITAL-TRENDS & STRATEGIEN

Und wo geht es zukünftig mit den Verlagen hin? Welche Entwicklungen sind maßgeblich? Für Anna Graf von Arvato Systems (Bertelsmann-Konzern) gehört die neue Web-Technologie auf jeden Fall dazu: „Das Metaverse ist Teil der nächsten Entwicklungsstufe des Web, hin zu einem immersiven Erlebnis – Web3D sozusagen. Über neue Hardware, die Augmented Reality und Mixed Reality in unser tägliches Leben integriert, bietet das Metaverse eine einzigartige Gelegenheit, innovative Wege der Leserinteraktion zu erkunden.“ In Frankfurt wird Anna Graf vorstellen, wie Metaverse und Web3-Technologie die Medienwelt verändern und welche Chancen dadurch entstehen. Graf, die mit ihrem umfassenden Wissen im Bereich der digitalen Transformation unter anderem den Round Table „Future meets Industry“ zum Austausch deutscher Konzerne zu trendigen Innovati-

onsthemen mitorganisiert, ist überzeugt: „Für Verlage ist es wichtig, mit Bildung und Forschung zu beginnen, um ein grundlegendes Verständnis der Web3-Technologie zu entwickeln.“

Innovativ und trendig geht es auch mit Klaus Mittmansgruber weiter. Unter dem Titel „The Power of Video: Argumente für eine Video-Strategie“ stellt der Leiter von OÖN-TV, dem Sender der *Oberösterreichischen Nachrichten*, vor, wie das Smartphone im journalistischen Alltag zum Einsatz kommen kann (und soll), um zielgerichtet ein neues Publikum zu erreichen. „Vor vielen Jahren konnten wir mit unserem Smartphone nur eines machen: Telefonieren. Heute können wir das auch. Aber das ist nur noch ein kleiner Teil von dem, was es mittlerweile zu leisten imstande ist. Es ist zu einem ‚Studio‘ mutiert, zu einem ‚Schweizer Taschenmesser‘, das wir immer und überall mit uns herumtragen“, so Klaus Mittmansgruber. „Wir können damit Videos drehen, Fotos schießen, diese schneiden und bearbeiten. Wir können Tonaufnahmen produzieren und diese Daten von A nach B senden.“ Diese Leistungen eröffneten eine Vielzahl an Möglichkeiten mit weitreichenden Auswirkungen, die es zu steuern gelte. Spannende Insights sind zudem von Dr. Frede-

beul-Krein und Donika Lilova, beide FAZ, zu erwarten. Gemeinsam liefern der Head of Paywall und sie als Head of Subscription Einblicke ins Paywall Management einer der größten deutschen Tageszeitungen.

### MEET THE PEOPLE – DIREKT NACH DEM KONGRESS

Mit dem Get-together, das diesmal direkt im Anschluss an den Kongress stattfindet, bietet die kommende Ausgabe des Medienhaus/NEXT/ noch mehr Möglichkeiten zum Netzwerken als bisher. Nur wenige Gehminuten vom FAZ-Tower entfernt, liegt im Europagarten die diesjährige Abendlocation „Pauline“ und bietet in lockerer Atmosphäre die Chance, miteinander ins Gespräch zu kommen und den Tag Revue passieren zu lassen.

Jetzt unter [www.medienhaus-next.de](http://www.medienhaus-next.de) anmelden oder gleich via QR-Code

