

Hohe Akzeptanz der neuen CRM-Software Adress PLUS an der ZHW School of Management

Was 2004 mit einer Evaluation samt Pflichtenheft startete, professionalisiert heute die Datenverwaltung der School of Management der Zürcher Hochschule Winterthur (ZHW) und ist ein Gewinn für das Kundenmanagement. Die benutzerfreundliche CRM-Lösung cobra Adress PLUS punktet in den Disziplinen Benutzerakzeptanz und Flexibilität.



Dominik Russ*

Die ZHW School of Management verwaltet Kundendaten im Bereich Weiterbildung, Beratung und Dienstleistung sowie Forschung und Entwicklung. Der Kundenstamm der ZHW School of Management setzt sich zusammen aus rund 20 000 Unternehmenskunden und 8000 Individualkunden. Bis 2004 verwaltete jede Organisationseinheit ihre Daten nach einem eigenen System – meist mit Excel-Sheets- oder Access-Datenbanken. Dieses dezentrale System führte

dazu, dass ein Kunde zum Teil in mehreren Datensätzen vorkam, jedoch nirgends vollständig mit der Kundenhistorie erfasst wurde. Es fehlte ein zentrales System, das die Datensätze der einzelnen Organisationseinheiten verbindet und ein kluges Customer Relationship Management sowie systematische Marktbearbeitung erlaubt.

Kundenmanagement systematisch betreiben

Im August 2004 stellte das Projektteam der ZHW School of Management den Antrag zur Anschaffung einer Software, welche die Verwaltung von Kundendaten erleichtern und professionalisieren sollte. Die gesuchte Lösung musste systematische Abfragen und Kundensegmentierungen für eine optimale Marktbearbeitung ermöglichen und dazu beitragen, dass Interessenten effizient betreut werden, damit keine Leads (potenzielle Kunden) verloren gehen. Die richtigen Zielgruppen der ZHW School of Management sollten schnell und unkompliziert mit den «richtigen» Informationen versorgt werden können.

Gesucht wurde ein stabiles und benutzerfreundliches System

Im Detail hatte die Neuanschaffung folgende Anforderungen zu erfüllen:

- umfassende, systematische und formal einheitliche Erfassung von Kundendaten in einer gängigen Datenbanksoftware, die Export und Konvertierung erfasster Daten in aktuelle Formate erlaubt
- Analyse und Erfassung von personalisierten Kundendaten sollten möglich sein und als Instrument für all-fällige Telefon-Aktivitäten dienen
- Auswertung und Anwendung der generierten Daten sollten bei der Entwicklung von kunden- und bedarfsorientierten Angeboten helfen
- 100 000 Datensätze müssen erfasst werden können
- Erfassung der Kunden in verschiedenen Kategorien
- Möglichkeit zur Anlegung von Kontakthistorien
- unterstützend bei Kampagnenmanagement
- kompatibel für Schnittstellen mit MS Outlook, MS Exchange Server, Abacus und Evento (Schulverwaltungssystem der ZHW)
- lauffähig auf bestehender IT-Infrastruktur
- Systemstabilität, Support-Service

Erste Bekanntschaft

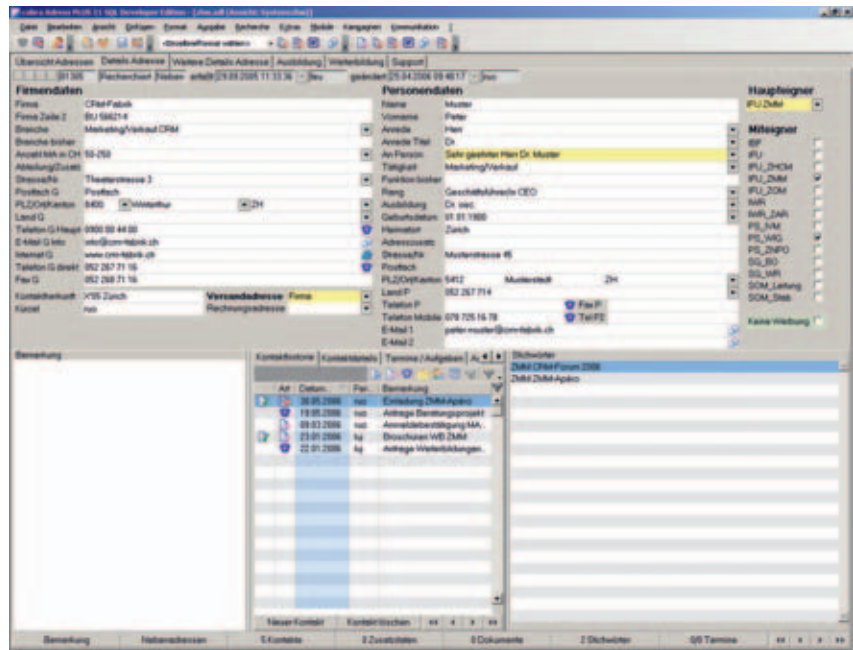
Im Oktober 2004 hatte das Projektteam das Pflichtenheft erstellt und begann nach vorgängiger Marktanalyse diverse Anbieter und Produkte zu evaluieren. Schliesslich kristallisierten sich auf einer Shortlist zwei Anbieter heraus,



welche die Anforderungen am besten erfüllten und für eine Präsentation und ein Testing eingeladen wurden. Beide Systeme wurden auf den hausinternen Servern unter «Live-Bedingungen» installiert. Key User der einzelnen Operationseinheiten konnten erste Erfahrungen sammeln und die CRM-Produkte bezüglich Umsetzbarkeit ihrer individuellen Aufgaben prüfen.

And the Winner is ...

Das Rennen machte am Ende Adress PLUS der Firma cobra ag in Tägerwil. Die hohe Anwenderfreundlichkeit, eine kurze Einarbeitungszeit, sichtbare und aussagekräftige Ergebnisse, die Schlantheit und Stabilität der Software sowie ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis überzeugten sowohl die Key User wie auch das Management.



Grafisches Benutzer-Interface von Adress PLUS – aufgesetzt für die ZHW School of Management

Adress PLUS vernetzt

14 Organisationseinheiten

In der Pilotphase wurde Adress PLUS in drei Pilotzentren während dreier Monate angewendet und durch regelmäßige User-Meetings ständig optimiert. Im Februar 2005 konnte die Pilotphase abgeschlossen werden und Daten von weiteren Organisationseinheiten wurden integriert. Heute arbeiten 14 Organisationseinheiten mit Adress PLUS, das zurzeit rund 28 000 Kundenadressen verwaltet.

Flexibilität war gefragt

Aufgrund der zahlreichen Organisationseinheiten mit verschiedenen Ansprüchen musste cobra bei der Einführung der Software sehr flexibel und anpassungs-

fähig auf die verschiedenen Kundenansprüche reagieren. Für die Zielgruppenansprache wurde beispielsweise ein Katalog mit Attributen erstellt, der alle User zufrieden stellen musste, was ein sehr aufwändiger und zeitintensiver Prozess war. Auch beim Erstellen des grafischen Benutzer-Interface, bei dem flexibel auf die Kundenwünsche eingegangen werden konnte, zeigten sich die Vorteile. Zudem sollten die Daten zwar von jeder Organisationseinheit einsehbar, aber nicht in jedem Fall zur Benutzung freigegeben sein. Dies erforderte eine einheitliche Eigentums-Regelung, welche die Benutzung der Daten regelt bzw. einschränkt. Für jeden Datensatz musste ein so genannter Haupteigner (Organisationseinheit mit dem intensivsten Kundenkontakt) und ein Miteigner (Organisationseinheit mit geringerer Kundenbeziehung) bestimmt werden können.

Die ZHW School of Management

Die ZHW School of Management wurde im Jahr 1968 als eines der ersten Lehrinstitute der Schweiz für Wirtschaft und Verwaltung gegründet. Sie konzentriert sich auf folgende Tätigkeitsschwerpunkte:

- Allgemeine Unternehmensführung
- Banking und Finance
- Wirtschaftsrecht
- Public Sector Management

Mehr als 1000 Studierende sind in den Bachelor-Studiengängen Betriebsökonomie, Wirtschaftsrecht und International Management immatrikuliert. Zudem besuchen jährlich 1800 Personen die Weiterbildungs-Angebote der ZHW School of Management.

www.zhwin.ch

Transparente Kundenbeziehungen und zielgerichtete Ansprachen

Abschliessend darf die Einführung von Adress PLUS als grosser Gewinn für die ZHW School of Management betrachtet werden. Die Plattform ist ideal zur Professionalisierung des Customer Relationship Managements und eignet sich optimal, um komplexen Ansprüchen von öffentlichen Einrichtungen gerecht zu werden. Die Kundenbeziehungen sind transparenter geworden, die Datenverwaltung läuft zentral und Kundenansprachen können zielgruppengerechter ausgeführt werden. Zudem geniesst Adress PLUS dank der einfachen Bedienung hohe Akzeptanz bei den Endusern.

* Dominik Russ, dipl. Ing. FH, Marketing und Kommunikation, ZHW School of Management