

Führendes Auskunftsportale und Internetprovider setzt auf Beratungskompetenz von 1A Relations bei CRM-System-Auswahl

Über Fachportale für eine Vielzahl von Branchen, das Erstellen und Pflegen von individuellen Firmenwebseiten sowie ergänzende Social-Media- und Werbemaßnahmen bringt das Unternehmen Verbraucher und Anbieter schnell, passend und effizient zusammen.

Für die Betreuung seiner Kunden nutzt das Unternehmen als CRM-Lösung seit 2008 eine Siebel-Applikation, die mittlerweile am „End of Life“ angekommen ist und vom Hersteller nicht mehr weiterentwickelt wird. Deshalb ist das Unternehmen seit April 2017 dabei, einen geeigneten Ersatz zu finden. An dem Siebel-System ist, unter anderem, eine Oracle-BI-Lösung angeschlossen, die über eine neue Gesamtlösung abgelöst werden sollte. Hinzu kommen viele weitere selbstentwickelte Applikationen, wie etwa exemplarisch ein Master-Data-System. Dieses stellt die Adressqualität im Bereich der Auskunft sicher, bildet aber auch die Basis für das Kampagnen-Management. In diesem komplexen System werden sämtliche Quellen, die teilweise täglich Daten liefern, aufbereitet. Darüber hinaus stellt es die vertriebsrelevanten Informationen (qualifizierte Leads und Anfragen) dem Vertrieb in Siebel zur Verfügung. Ob die selbst entwickelten Systeme weiter genutzt werden oder künftig deren Aufgaben über das neue CRM-System abgebildet werden, hängt davon ab, ob jenes über die erforderlichen Funktionen verfügt. Neu hinzukommen soll eine professionelle E-Mail Marketing Lösung.

Vor diesem Hintergrund ist das Unternehmen an 1A Relations mit folgender Aufgabenstellung herangetreten:

- Analyse der komplexen, über Jahre gewachsenen Lösungsstruktur
- Beratung zur Auswahl einer komplexen CRM-Software-Installation
- Vorschlag von Lösungsanbietern und Dienstleistern

Auf Basis der Aufgabenstellung entwickelte 1A Relations vier Lösungsszenarien mit mehr als 16 potenziellen Anbietern und präsentierte diese dem Unternehmen. „Dabei konnte uns Georg Blum als Geschäftsführer der 1A Relations GmbH nicht nur die richtigen Fragen hinsichtlich unserer Anforderungen stellen, sondern dann auch entsprechende spezialisierte CRM-Anbieter aufführen, auf die wir gar nicht gekommen wären“, sagt ein Vorstandsmitglied der des Unternehmens. Aus dieser ersten Sondierung verblieben fünf Anbieter, die sich an einer Ausschreibung beteiligen sollten. Nachdem diese das von 1A Relations erarbeitete Anforderungsprofil erhalten hatten, gaben zwei passende Hersteller, die der Aufgabe gewachsen sind, ihr Rahmen-Angebot ab.

Im nächsten Schritt führte das Projekt-Team des Unternehmens mit den beiden verbliebenen CRM-Anbietern unter Moderation von Georg Blum umfassende Workshops durch, in denen Prozesse auf Basis der jeweiligen Lösung abgebildet wurden.

Die endgültige Entscheidung, welches CRM-System den Zuschlag erhält, wird voraussichtlich Ende 2017 fallen. Das verantwortliche Vorstandsmitglied zeigt sich mit der Zusammenarbeit mit dem Beratungshaus sehr zufrieden: „Georg Blum hat durch seine Tätigkeiten einen sehr tiefen Einblick in unterschiedliche CRM-Lösungen, die von Verlagen genutzt werden, einem Umfeld, das von der Arbeitsweise sehr nahe an dem unseren liegt. Darüber hinaus war Frank Schütz als ein Berater von 1A Relations eine große Unterstützung im Bereich Datenmengen und Qualität. Er ist in diesem Segment ein ausgewiesener Spezialist und hat uns mit seinem Wissen unter anderem dabei geholfen, die Anbieterszenarien präzise zu formulieren.“

Auch wenn die Arbeit für 1A Relations an diesem Projekt, bei dem es um die Auswahl eines neuen CRM-Systems ging, mit der finalen Entscheidung für eine Lösung erst einmal zu Ende geht, heißt das nicht, dass damit die Zusammenarbeit mit dem CRM-Beratungshaus

abgeschlossen ist. „Es ist durchaus vorstellbar, dass wir auf die Kompetenz von 1A Relations auch in der nächsten Phase, nämlich bei der Umsetzung, zurückgreifen. Insbesondere bei der Migration sind ja Fallstricke zu erwarten, die wir elegant umgehen wollen“, so das befragte Vorstandsmitglied.