

## Maßstäbe setzen – auch beim Thema Kontaktmanagement

Der Messgerätehersteller Stabila setzt bundesweit das CRM System der Firma COM.Point ein. Der folgende Beitrag soll einen kleinen Überblick über die Historie von CRM bei Stabila liefern.

(George Nunn, Klaus Schönnenbeck)

Die Pflege von Kontakten – insbesondere der den Kontakten zugehörigen unstrukturierten Informationen – ist die zentrale Aufgabe des CRM. Wer hat wem was wann gesagt, geschrieben, gemailt, gefaxt? Diese Frage bedeutet oft Stunden aufwändigster Recherchen. Oft mit dem Ergebnis, dass die geforderte Information nicht oder in mangelhafter Qualität vorliegt.



Stabila im pfälzischen Annweiler am Trifels ist einer der weltweit führenden Hersteller von Wasserwagen, Lasermessgeräten, Maßstäben und Bandmaßen.

Als international agierendes Unternehmen mit einer ausgeprägten Vertriebsstruktur fallen stündlich wahre Berge von Kundeninformationen an.

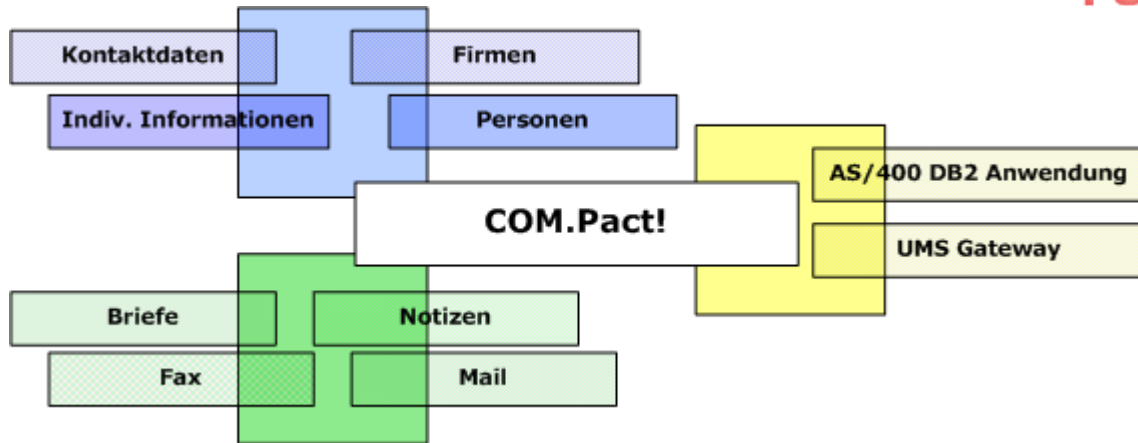
Diese Informationen effizient strukturieren, zuordnen und wieder auffindbar ablegen zu können waren die zentralen Ziele, die mit der Einführung eines CRM Systems erreicht werden mussten. Daneben galt es, Arbeitsabläufe transparent zu dokumentieren und ein Wiedervorlagesystem zu schaffen, bei dem keine Aufgaben vergessen werden.

Im Jahr 2002 begann man, eine geeignete Lösung zu suchen. Die Lösung sollte

- auf Lotus Domino/Notes basieren
- bereits fertige Module zur Adress- und Informationsverwaltung besitzen und
- trotzdem in allen Bereichen flexibel auf die noch zu definierenden Anforderungen der Anwender anzupassen sein.

Außerdem wollte sich Stabila nicht über Jahre an einen Lieferanten binden sondern die hauseigene IT in die Lage versetzen, selbst Hand anlegen zu können.

Bei COM.Point wurde Stabila fündig und man entschied sich nach einer ausführlichen Auswahl- und Evaluationsphase zu einem gemeinsamen Projekt.

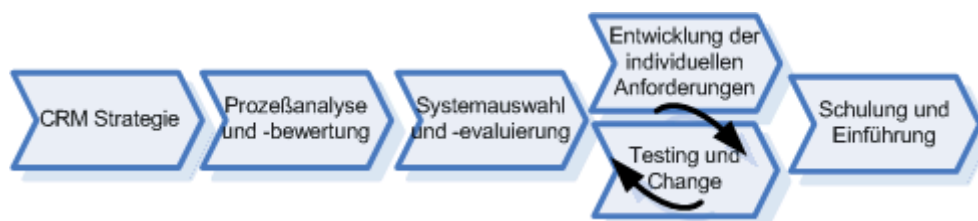


Grafik 1: Module der CRM Lösung

George Nunn, CIO von Stabila und Projektleiter, legte von Beginn an Wert auf die Einbeziehung der zukünftigen Anwender. So wurde ein Projektteam gebildet, dem Mitglieder aus allen zu beteiligenden Fachbereichen beigelegt wurden.

Rasch wurden in Workshops die Anforderungen formuliert und von COM.Point Prototypen ans das Team zur Überprüfung und Weiterentwicklung übergeben. Durch die testgetriebene Entwicklung war die Qualität der Lösung von Anfang an sichergestellt. Neben der Überprüfung der Entwicklung diente diese Phase auch der kritischen Überprüfung der abzubildenden Prozesse. Einige Abläufe konnten so noch mal optimiert und an die neuen Erkenntnisse angepasst werden.

Die Schulung erfolgte in einem zweistufigen Verfahren. Keyuser sowie das Kernteam von Stabila wurden von COM.Point geschult. Dieses Team übernahm dann Schulung und Einführung am Arbeitsplatz. Flankiert wurde das Training on the Job durch Coachings von COM.Point.



Grafik 2: Die Projektphasen

Ein kritisches Thema war von Beginn an die Erstellung von Einzelbriefen und die fehlende Funktionalität, Serienbriefe erstellen zu können. Diese wurden bislang mit einer gängigen Textverarbeitung und unterschiedlichsten Adressquellen realisiert. Die mit Notes möglichen Standardlösungen waren funktional und im GUI gegenüber den bisher eingesetzten Produkten unterlegen. Bei den regelmäßigen Reviews (diese dienten der Überprüfung der Software im laufenden Betrieb) wurde immer wieder Kritik aus dem Anwenderkreis laut. Diese Kritik steigerte sich bis zur teilweisen Verweigerung.

COM.Point stellte ein Konzept vor, mit dem die Schwachstellen der „Textverarbeitung von Notes“ entschärft und die Usability für Stabila deutlich erhöht wurde. Der Textprozessor übernimmt seit diesem Zeitpunkt die Mehrzahl aller Individual- und Serienkorrespondenz – sei es als gelbe Post, als Fax oder als Mail.

Die gewählte Strategie, auch eigene Entwicklungen für das Projekt einfließen zu lassen, hat sich gerade während des Betriebes bewährt. Das zwischenzeitlich gewachsene technische Wissen um die Anwendung lassen Erweiterungen und Änderungen am System häufig zu, ohne dass Stabila externe Dienstleistung beauftragen muss.

Auch nach Einführung und Übergang in einen normalen Produktionsbetrieb ist die Zusammenarbeit zwischen Kunde und Hersteller nicht abgerissen. Viele Wünsche und Ideen wurden diskutiert – einige davon verworfen, andere flossen in den Standardumfang des Systems mit ein.

Eine für Stabila besonders wichtige Funktion ist die Konformität zur EU Richtlinie 881/2002 („Anti Terror Gesetz“), die von COM.Point zügig in die Lösung implementiert wurde. Die hiermit verbundenen Anforderungen sind erst im Laufe des produktiven Einsatzes offenbar geworden.

COM.Pact! ist – wie Lotus Domino / Notes bei Stabila zwischenzeitlich bundesweit im Einsatz. Kollaboration und teamorientiertes Arbeiten sind dort zur Selbstverständlichkeit geworden.

Im Laufe der Zeit implementierte COM.Point im Rahmen der Weiterentwicklung u.a. Schnittstellen zu CallCenter- und CTI-Systemen. Ein Kampagnenmanager sowie ein vollständig neues Suchsystem und die Unterstützung der Adresserfassung und deren Qualitätssicherung mit einem Anredeknigge erweitern den Funktionsumfang erheblich. Schnittstellen zu anderen Anwendungen vervollständigen neben der Nutzung von Geodaten und einer ausgefeilten Dublettensuche, die jeweils eigene Optionsmodule sind, das heutige Leistungsspektrum.

Neben der guten Zusammenarbeit haben gerade die neuen Funktionen Stabila bewogen, auch die zweite Generation der CRM Lösung gemeinsam mit COM.Point zu entwickeln. Eines der Hauptkriterien neben der einfachen Migration der Daten (COM.Pact! verfügt über eine Vielzahl an Import- und Migrationsschnittstellen) ist die Möglichkeit des Textprozessors, nunmehr auch unter anderem OpenOffice einzubinden. Das stark erweiterte CRM-Konzept enthält nunmehr auch Anforderungen, Outbound-Kampagnen des Vertriebs mit dem Kampagnenmanager zu unterstützen und die Ergebnisse Realtime in das System einfließen zu lassen.

Das neue System präsentiert sich seinen Anwendern im CI von Stabila. Die Entscheidung, in die Abbildung des hauseigenen CI zu investieren, dokumentiert, dass die neue Lösung noch mehr an die individuellen Anforderungen von Unternehmen und Anwendern angelehnt ist.

Die Phasen im Projektfortschritt ähneln dem bereits bewährten Vorgehenskonzept.

Da CRM-Strategie und Prozessanalyse bei Stabila als laufende Aufgaben verstanden werden, konnte direkt mit der Beschreibung der gewachsenen Anforderungen und Umsetzung eines Pflichtenheftes begonnen werden.

Entwicklung, Testing und Change wurden konzentriert und schnell umgesetzt. Eine interne Abnahme setzt den Schlusspunkt unter die Entwicklungsphase.

Nach einer Präsentation vor dem erweiterten Projektteam erfolgen Schulungen und Coachings nach bewährtem Muster.

George Nunn erklärt neben erweiterter Usability und Funktionalität die nun unternehmensweit möglich Nutzung von OpenOffice zu den Projektzielen dieses Abschnitts.

Auch hier werden regelmäßige Reviews zwischen Anwendern und Hersteller die Einhaltung bzw. Erreichung der Ziele überprüfen.

#### Autorenhinweis



George Nunn ist CIO der Stabila Messgeräte Gustav Ulrich GmbH und leitet die CRM- Projekte in verantwortlicher Position.



Klaus Schönnenbeck ist Gründer und Geschäftsführer der COM.Point oHG, die seit über 10 Jahren CRM-Systeme sowie Lösungen zu Voice- und UMS Technologien entwickelt.