

Kommunikation aus einer Hand

Bildung schafft beständige Werte. Unter diesem Motto offeriert die Berner WKS KV Bildung vielfältige Aus- und Weiterbildungsangebote für Jugendliche und Erwachsene. Sie operiert damit in einem dynamischen und von Wettbewerb geprägten Markt. Mit gezielter Kommunikation mit allen relevanten Personen und Firmen und mit einem konsequenten Verkaufsmanagement will sich die WKS KV Bildung in diesem Umfeld ihre Zukunft sichern. IT-spezifische Unterstützung erfährt sie von Microsoft Dynamics CRM und Cybersystems.

Kurzprofil

- In der Grundbildung bereitet die WKS KV Bildung Lernende auf das Qualifikationsverfahren (Eidg. Fähigkeitszeugnis) für verschiedene Berufe (u.a. Kaufleute) und auf die Berufsmaturität und Passerelle vor, in der Weiterbildung offeriert sie Bildungsgänge der höheren Berufsbildung.
- Die Kommunikation mit den Lehrbetrieben, den Behörden im Kanton, mit den Lernenden sowie mit den aus der Praxis stammenden Berufsbildnern, den aktiven und potentiellen Studierenden der Weiterbildung und den B2B Kunden hat für das Management einen hohen Stellenwert, da der Wettbewerb im Bildungsmarkt stetig steigt.

Facts & Figures

- Grösstes Bildungsinstitut (im kaufmännischen, betriebswirtschaftlichen Bereich) im Kanton Bern und zweitgrösstes in der Schweiz.
- Insgesamt 18'580 Kontakte.
- 4'030 Firmen.
- 7500 Rechnungen werden vom CRM pro Jahr erstellt und die Daten an Abacus (zum Inkasso) weitergegeben.
- 60 überzeugte User arbeiten mit dem CRM.

Ausgangslage

- 15 Jahre lang hatte die Schulverwaltung ein ERP für Kontaktverwaltung, Rechnungstellung, Notengebung, Zimmerverwaltung etc. im Einsatz.
- Inzwischen wurde eine neue IT-Strategie entwickelt. Danach unterstützt eine neue Schulverwaltung ERP typische Verwaltungsaufgaben und ein CRM den gesamten Verkaufsprozess (inkl. Verwaltung der Bildungsangebote und Verrechnung), der weiter an Bedeutung gewinnt.
- Das CRM hat die Führungsfunktion bei der Adressverwaltung und bei der Bildungsleistung (inkl. Schnittstelle zur Webseite mit der Option zur Online-Einschreibung). ERP und Abacus erhalten ihre Daten vom CRM.

Herausforderungen

- Die manuelle Datenaufbereitung für die Leistungsabrechnungen erwies sich aufgrund zahlreicher Verknüpfungen und Berechtigungen als überaus zeitaufwändig.
- Auch wenn die Migration der gut 5'000 Datensätze penibel vorbereitet wurde, waren aufgrund diverser individueller Sondervereinbarungen zahlreiche manuelle Eingriffe nötig, um das gesteckte Ziel zu erreichen.
- Viel Zeit wurde in die Schulung der Mitarbeiter investiert, denn mit der Beherrschung des Tools sollten sie auch seine Vorteile verstehen.



„Wenn früher von Blindflug die Rede war, verfügen wir heute über viel bessere Informationen. Das gibt Planungssicherheit und steigert die Transparenz der ganzen Verwaltung. Heute erkennen wir rasch, wo es Herausforderungen zu bestehen und wo Entscheidungen zu treffen sind.“

Peter Kaeser

*Leiter Grundbildung, Vizedirektor
und Mitglied der Geschäftsleitung
(Projektleitung CRM)*

„Mich hat es besonders gefreut, dass es keine veränderungsresistenten Mitarbeiter gab, die das Projekt boykottierten. Im Gegenteil: Die Mitarbeiter waren positiv kritisch, und das Engagement war zu jeder Zeit erfreulich hoch.“

Peter Kaeser

*Leiter Grundbildung, Vizedirektor
und Mitglied der Geschäftsleitung
(Projektleitung CRM)*

Umsetzung

- Sommer 2010: gemeinsamer Projektstart von WKS KV Bildung und Cybersystems. Die Idee CRM wurde bei WKS schon länger diskutiert, im Vorfeld der Zusammenarbeit mit Cybersystems wurde ein Pflichtenheft mit Soll- und Ist-Prozessen erstellt.
- Sommer 2012: Datenmigration auf CRM; dieser Prozess erwies sich als komplex und verlangte von den Mitarbeiterinnen der WKS KV Bildung hohes Engagement. Der Vorteil: Die User lernten das CRM rasch intensiv kennen und nach dem Abschluss der Einführungsphase auch schätzen.
- Sommer 2013: Roll-out Phase II und Projektabschluss (Sept. 2013).

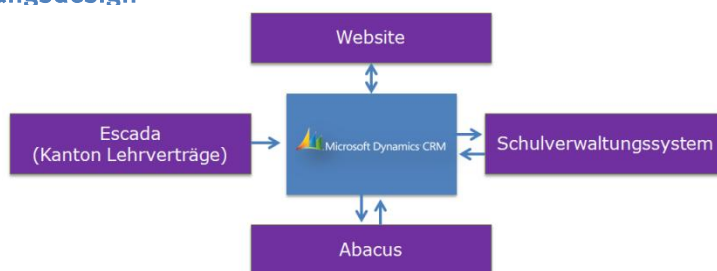
Highlights

- Die Lösung des Verrechnungsblocks war herausfordernd; dank dem AddOn Invoicing funktioniert sie nun fehlerfrei und spart viel Zeit.
- Der klassische Verkaufsprozess von der Website-Bestellung über den Versand von Broschüren und Einladungen zu Informationsgesprächen bis zur Erstellung von Offerten, Vertragsabschlüssen sowie Rechnungstellung kann mittels CRM konsequent verfolgt werden.
- Das CRM ist hochintegriert, ausgezeichnet strukturiert und wird nun gezielt eingesetzt.
- Die Kontakte zu den Unternehmen (B2B und Berufsbildner), den Lernenden und Studierenden lassen sich damit zuverlässig managen und für gezielte Information und Kommunikation nutzen.

Resultate

- Alle gewünschten Prozesse konnten dank Re-Design besser umgesetzt und damit eine für alle überzeugende Lösung gefunden werden.
- Die Schnittstellen zu Abacus, Magelan (Schulverwaltungssystem) und zur kantonalen Schülerlehrverträge-Datenbank (Escada) funktionieren stabil und haben den früher kontinuierlich anfallenden Aufwand für manuelle Dateneingaben deutlich reduziert.
- Weitere AddOns von CRMBricks.com sorgen für optimal automatisierte Prozesse und reduzieren Fehlerquellen (durch manuelle Dateneingabe).
- Die verschiedenen Abläufe in der Verwaltung, vor allem die Situation in der Verkaufspipeline, haben dank CRM die gewünschte Transparenz gewonnen. Die Schulführung ist sehr zufrieden.

Lösungsdesign



Ausblick

- Auf das Key Account-Management folgt die Newsletter-Verwaltung.
- Weitere Idee: Aufbau eines Alumni-Netzwerks. Die Daten lägen vor.
- Verwaltung der gesamten Marketingaktivitäten über das CRM.
- Mit Hilfe des CRM sollen primär Kunden gepflegt und Verkaufschancen realisiert werden. So will die WKS KV Bildung ihre Einzigartigkeit präsentieren und sich im Markt zukunftsorientiert positionieren. Dazu soll das bislang Erreichte erst einmal konsolidiert werden. Weitere Schritte folgen danach.

„Für ein Bildungsunternehmen, das am Markt präsent und erfolgreich sein will, ist ein modernes Kundenbeziehungsmanagement ein Must.“

Brigitte Aebi

Vizedirektorin & Bereichsleiterin Services (Mitglied der Geschäftsleitung)

„AddOns von CRMBricks.com sorgen für optimal automatisierte Prozesse und reduzieren Fehlerquellen aufgrund manueller Dateneingabe. Was automatisiert werden kann, wird automatisiert.“

Peter Kaeser

Leiter Grundbildung, Vizedirektor und Mitglied der Geschäftsleitung (Projektleitung CRM)

„Das Team von Cybersystems geht analytisch und systematisch ans Werk. Das hat uns sehr überzeugt. Es reagiert umgehend, wenn man es braucht, und liefert gute Inputs, weil es prozessorientiert denkt.“

Peter Kaeser

Leiter Grundbildung, Vizedirektor und Mitglied der Geschäftsleitung (Projektleitung CRM)