Anwenderbericht

Erleichterung in der Kooperation mit Forschungspartnern und Industriekunden

Fraunhofer IPA

itdesign

Mit CRM Zukunft produzieren

Der Umgang mit Wissen entscheidet in einer Forschungsinstitution über den wissenschaftlichen Fortschritt. Damit beim Fraunhofer Institut für Produktionstechnik und Automatisierung IPA das Wissen über Projekte und Projektpartner abteilungsübergreifend transparent genutzt werden kann, setzt das Institut schon seit 10 Jahren auf Customer-Relationship-Management, kurz CRM.

Als anwendungsorientierte Forschungsinstitution beschäftigt sich das Fraunhofer IPA mit organisatorischen und technologischen Aufgabenstellungen, insbesondere aus dem Produktionsbereich von Industrieunternehmen. Dabei zielen die Projekte auf verbesserte, kostengünstigere und umweltfreundlichere Produktionsabläufe.

Von Excel zu professionellem Management

Vor dem Einsatz von CAS Research operierten die Wissenschaftler und Mitarbeiter mit Microsoft Excel, Outlook und einer Filemaker-Datenbank – für die engere Zusammenarbeit ein unbefriedigender Zustand. „Statt isolierter Informationen, die auf den jeweiligen Rechnern der Mitarbeiter verteilt sind, bringt der gemeinsame Datenbankzugriff durch CRM-Einsatz mehr Überblick und Transparenz bei unseren vielfältigen Kunden- und Partnerkontakten in Forschungs- und Industrieprojekten", erklärt Dr. Günter Hörcher, der Verantwortliche für Strategie und europäische Beziehungen am Fraunhofer IPA.

Transparenz macht sich bemerkbar

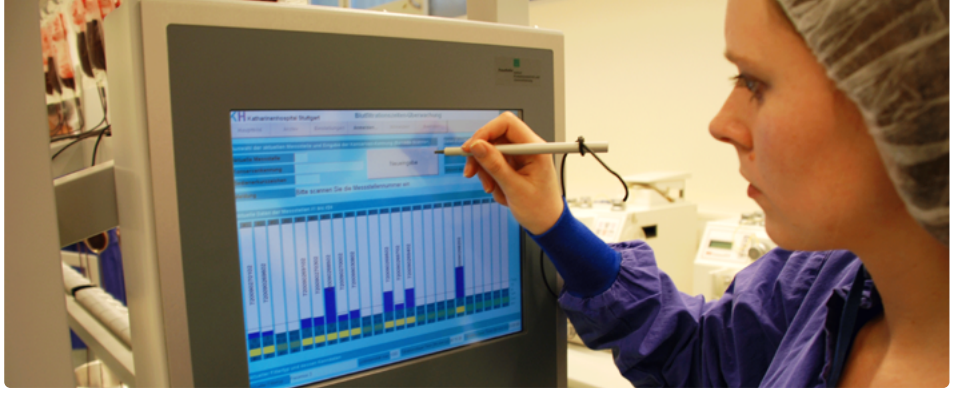
Heute – knapp 10 Jahre später – arbeiten rund 100 Mitarbeitern mit CAS Research. Als erstes zeigten sich die Vorteile im Adressmanagement: „Wir versenden im Schnitt 60.000 Briefsendungen pro Jahr", so Hörcher. „Mit CAS Research haben wir die Quote der unzustellbaren Sendungen halbiert. An diesem Beispiel sieht man: Der Einsatz zeigt sich besonders vorteilhaft nicht nur im Hinblick auf die Wirtschaftlichkeit, sondern auch hinsichtlich der Außendarstellung und Professionalität." Auf dieser stabilen Grundlage begleitet die CRM-Lösung die Mitarbeiter bei ihren Marketingaktionen und dem Akquiseprozess.

Geschäftsprozesse vereinfacht

Die Vereinfachungen der Geschäftsprozesse durch den Einsatz von CAS Research sind deutlich zu spüren: „Es erleichtert die Kooperation mit Forschungspartnern und Industriekunden und vereinfacht das Zeitcontrolling, das Projekthandling sowie die Budgetverwaltung", erläutert Hörcher. „Im Vergleich zu einer Forschungsinstitution ohne CRM ist der Aufwand für gezielte Marketingaktionen deutlich geringer, während die Transparenz im Akquiseprozess größer geworden ist", so Hörcher über den langfristigen Nutzen. Die Kunden profitieren von der Individualisierung des Leistungsangebots und von der qualitativ besseren Betreuung.

Ausweitung steht bevor

Ende 2008 wurden drei Fachabteilungen der Fraunhofer-Technologie-Entwicklungsgruppe TEG in das IPA eingegliedert. Dort ist bisher das CRM-System SuperOffice im Einsatz. Diese Integration nahm die Institutsleitung zum Anlass für die Grundsatzentscheidung, die CRM-Lösung institutsweit zu vereinheitlichen. Ins Rennen um die künftige Software traten die Produkte von CAS Software AG, Sage und SuperOffice.

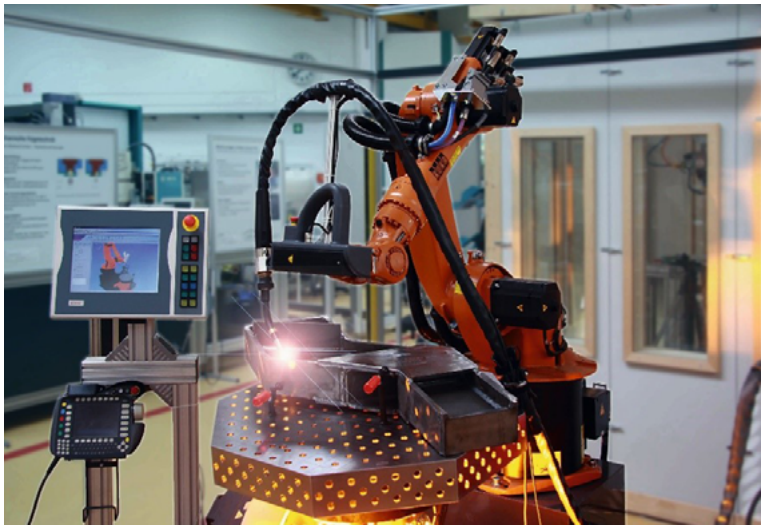


CAS Research erfüllt entscheidende Kriterien

Die CRM-Lösung CAS Research und die auf die Anforderungen/Besonderheiten von Forschung und Entwicklung ausgerichtete Branchenlösung CAS Research erfüllten als Einzige die entscheidenden Kriterien bei der Produktauswahl. Insbesondere auf die Funktionalität, den Innovationsgrad, den geringen Anpassungsaufwand und das Benchmark kam es an. Für CAS Research entschieden sich die Verantwortlichen deshalb, weil es gut konfigurierbar bzw. selbst zu konfigurieren sowie flexibel zu bedienen ist und sehr gute Auswertungsmöglichkeiten bietet. Der Auswahl folgte die Implementierung: Individuelle Anpassungen für die Clients wurden mit dem Maskeneditor vorgenommen. Dank der Flexibilität von CAS Research ist die Integration der vorhandenen Daten kein Problem: „Als Beratungsunternehmen unterstützen wir unsere Kunden und die Anwender auf fachlicher und technischer Seite beim Übergang auf die neue Lösung“, erklärt Christoph Adamczyk vom CAS-Partner itdesign GmbH aus Tübingen.

Wettbewerbsvorteil durch CRM

Der Einsatz von 10 Jahren CRM am Fraunhofer IPA zeigt: Auch bei einem Forschungsinstitut mit seinen komplexen Wissensstrukturen unterstützt und vereinfacht ein CRM-System die für den wirtschaftlichen Erfolg wichtige Transparenz. Als kollegialen Rat gibt Hörcher allen Entscheidern in Forschungsinstitutionen, die die Einführung einer CRM-Lösung planen, zwei Tipps: „Erstens, alle Verantwortlichen mit ins Boot holen, zweitens, eine CRM-Lösung auswählen, mit der man klein starten, aber kontinuierlich ausbauen kann.“ Werden diese Punkte befolgt, steht einer erfolgreichen Einführung auch im wissenschaftlichen Umfeld nichts im Wege.



„Der Einsatz zeigt sich besonders vorteilhaft nicht nur im Hinblick auf die Wirtschaftlichkeit, sondern auch hinsichtlich der Außendarstellung und Professionalität.“

Dr. Günther Hörcher · Verantwortlicher für Strategie und europäische Beziehungen am Fraunhofer IPA

Überblick

Fraunhofer IPA

Branche
Forschung und Entwicklung

Ziele und Anforderungen
- Transparenz im Akquiseprozess
- Einheitliche Datenbasis mit gemeinsamen Zugriff
- Flexible, anpassbare Lösung
- Gute Auswertungsmöglichkeiten
- Transparentes und abteilungsübergreifendes Wissen über Partner und Projekte
- Bessere, zielgerichtete Kundenbetreuung

Nutzen und Vorteile
- Überblick und Transparenz bei den Projekten und Kontakten
- Qualitativ bessere Kundenbetreuung
- Effektives Adressenmanagement
- Wirtschaftliche Marketingaktionen
- Umfassende Auswertungsmöglichkeiten im Rahmen der Projektarbeit
- Konfigurierbares, flexibles CRM-System
- Vereinfachte Geschäftsprozesse im gesamten Forschungsinstitut
- Besseres Projekthandlung mit Zeitcontrolling und Budgetverwaltung

CAS Research

Projektdaten
- CAS genesisWorld seit 1999 im Einsatz
- Rund 100 Mitarbeiter arbeiten mit CAS genesisWorld und CAS Research
- Integration weiterer Fachabteilungen geplant

Kunde
- Fraunhofer Institut für Produktionstechnik und Automatisierung IPA, Stuttgart
  → www.ipa.fraunhofer.de
- Das Fraunhofer IPA – eines der größten Institute der Fraunhofer-Gesellschaft – wurde 1959 gegründet und beschäftigt annähernd 1000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Organisatorische und technologische Aufgabenstellungen aus der Produktion machen die Forschungs- und Entwicklungsschwerpunkte aus.

CAS genesisWorld
- Professionelles Kundenmanagement
- Software Made & Hosted in Germany
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Mobile CRM-Lösungen (Mobile Apps, Web-Client)
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Sichere Daten durch ausgereiftes, mehrstufiges Rechtesystem
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 30.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Einsatzbereich
- Adressmanagement
- Akquise
- Kundenmanagement
- Reporting
- Wissensmanagement

Eingesetzte Lösung
CAS Research

Hersteller
CAS SOFTWARE

Kontakt und Beratung
itdesign

itdesign GmbH
Friedrichstraße 12
72072 Tübingen
+49 7071 3667-66
crm@itdesign.de
www.crm.itdesign.de