



Bildungsförderung durch CRM

Die Basler Bildungsgruppe ist ein Verbund hochwertiger Privatschulen im Raum Nordwestschweiz. Sieben verschiedene Bildungsinstitute in den Bereichen Sekundarstufe, Handel, Informatik, Management, Sprachen und Medizin werden von der Managementgesellschaft finanziell und administrativ geführt. Sie stellt für alle Schulen die Infrastruktur zur Verfügung. Die Nutzung von Synergien in zahlreichen strukturellen und inhaltlichen Bereichen schafft Chancenkumulation für Kunden und Mitarbeiter. Mit der Implementierung eines CRM's konnte die Basler Bildungsgruppe diese Prozesse effizient verbessern.

Die Ausgangslage

Die Managementgesellschaft Basler Bildungsgruppe vereint sieben Privatschulen. Eine Gruppe in dieser Größenordnung verlangt nach einem einheitlichen Auftritt nach Aussen und strukturierten internen Prozessen. Anfangs 2006 hat man sich deshalb für eine Investition ins Kundenbeziehungsmanagement entschieden. Die gründliche Evaluation führte zu Sage SalesLogix - eine voll ausbaufähige und leistungsstarke CRM-Lösung, die einfach auf die Kundenbedürfnisse angepasst werden kann und sich schnell amortisiert. Der Entscheid für einen Implementierungspartner fiel aufgrund der langjährigen CRM-Kompetenz auf Ambit AG.

Das Projekt

Im Frühjahr 2006 wurde das Projekt gestartet. Als erste Hürde galt es, die Schnittstelle vom Schulverwaltungsprogramm EDUC+ (AS/400), aus dem die Kundendaten stammen, zum neuen CRM-Programm Sage SalesLogix zu realisieren. Die Komplexität dieser Systemverbindung zeigte sich darin, dass jede einzelne Schule ein eigenes Schulverwaltungsprogramm besitzt. Nach erfolgreicher Anbindung durch Ambit, war der Datentransfer gewährleistet. Die übermittelten Daten liefern Informationen zu Stundenplänen, Kurs-Preisen, Lehrer, Unterrichtsfächer etc.

Der Nutzen

Dank der nahtlosen Verbindung zwischen EDUC+ (AS/400) und Sage SalesLogix ist die Basler Bildungsgruppe weiter zusammengewachsen und profitiert von Synergien, effizienten Arbeitsabläufen und Verkaufsprozessen. Einladungen für Informationstage, Bestätigungen für Kurse oder Anmeldeverfahren werden bei jedem Gruppen-Mitglied einheitlich über das CRM-System abgewickelt.

Die durchdachte Berechtigungs-Struktur von Sage SalesLogix gewährleistet trotz Schnittstellen und Datentransfers, dass nur Kundendaten wie beispielsweise Adressen und Telefonnummern für alle Schulen ersichtlich sind. Geplante Aktivitäten, Histories und Kampagnenmanagement dagegen sind geschützt und können nur von der Urheber-Schule eingesehen werden.

In Zukunft möchte die Managementgesellschaft Basler Bildungsgruppe das CRM auch für Auswertungen, Prognosen und Forecasts einsetzen. Dies ermöglicht ein wirkungsvolles Controlling über die Geschäftstätigkeit in den verschiedenen Schulen und die Kalkulierung von mittel- bis langfristigen Unternehmenszielen.

Die Basler Bildungsgruppe hat frühzeitig erkannt, dass ein Unternehmen mit dem Ziel "Bekenntnis zur Vielfalt", gesundes Wachstum und Rentabilität nur mit einer effizienten CRM-Lösung sicherstellen kann. Der Bildungsförderung auf dem Wirtschaftsstandort Basel steht nichts mehr im Wege.

 **Basler Bildungsgruppe**

