



YouGovPsychonomics ist einer der Top 10 der umsatzstärksten Marktforschungsinstitute in Deutschland

CAS **genesisWorld**

CAS **teamWorks**

Auf einen Blick

Branche: Dienstleistung

Ausgangssituation/Ziele

- ▶ Einheitliche und dublettenfreie Adress- und Informationsbasis
- ▶ Zusammenfassung verschiedener Kommunikationskanäle in einem System, systematische Konsolidierung aller bestehenden Datenbestände
- ▶ Zusammenführung der bisher dezentralen Ablage der Kunden- und Projektinformationen zu einer elektronischen Kundenakte
- ▶ Zentrale Dokumentenverwaltung und damit zuverlässiger Zugriff auf Unternehmensdaten
- ▶ Effizientes Kampagnen- und Workflow-Management
- ▶ Mobiler Zugriff für ein standort- und teamübergreifendes Arbeiten
- ▶ Einbindung der Telefonie-Funktion zur Dokumentation der Gespräche

Nutzen und Vorteile

- ▶ Zuverlässiger und transparenter Zugriff auf sämtliche Kundendaten
- ▶ Alle Projektinformationen in der elektronischen Kundenakte auf Knopfdruck verfügbar
- ▶ Flüssige Projektabwicklung vom Erstkontakt bis zur optimal laufenden Betreuung
- ▶ Doppelarbeit und unnötige Interessentenansprachen werden vermieden
- ▶ Zeitersparnis bei der internen Abstimmung
- ▶ Schnellere und professionellere Kundenansprache führt zu einer hohen Kundenzufriedenheit
- ▶ Motivationssteigerung bei den Mitarbeitern

Anwenderbericht

YouGov **Psychonomics** What the world thinks

Ein Lächeln in der Leitung

Grundregel beim Telefonieren: Auch ein Lächeln kommt am anderen Ende der Leitung an. Damit es bei der YouGovPsychonomics AG in Köln richtig viel zu lächeln gibt, sorgt CAS genesisWorld für Zufriedenheit bei Kollegen und Kunden gleichermaßen.

„Guten Tag, hier ist Annette Berger von der YouGovPsychonomics AG.“ So beginnen die Mitarbeiter des Unternehmens für Marktforschung, Organisationsforschung und Beratung ihre Telefongespräche. Das Telefon ist für die Mitarbeiter elementarer Kommunikationskanal, und gerade in der Akquise oder bei Befragungen sind Qualität und Dokumentation der Gespräche von enormer Bedeutung. Darin lag auch eines der von Anfang an klar vorgegeben Hauptziele der CRM-Einführung bei der YouGovPsychonomics AG: Ein System zu finden, das als Multikanalinstrument genutzt werden kann. „Denn nur so lässt sich eine transparente und gleichbleibend hohe Kontaktdichte über die verschiedenen Kanäle hinweg realisieren.“ erklärt Andreas Schubert, Vorstandsmitglied der YouGovPsychonomics AG, knapp ein Jahr nach Einführung von CAS genesisWorld. „Unsere Kunden können jetzt gemäß ihrer individuellen Vorlieben angesprochen werden.“ Selbstverständlich geht es dem Unternehmen nicht nur um die erste Ansprache, sondern in Folge auch und vor allem um die flüssige Projektabwicklung: Vom Erstkontakt bis zur optimal laufenden Betreuung. „Die Kunden der YouGovPsychonomics AG zeichnen sich durch hohe Zufriedenheit aus.“ Betont Schubert und zeigt damit gleich einen Vorteil der



Ein Blick in das Firmengebäude der YouGovPsychonomics AG

CRM-Lösung, die hier wertvolle Unterstützung leistet. Mit dieser Kundenzufriedenheit und professionellen Kundenansprache beziehungsweise -interaktion hat sich das Kölner Unternehmen mit Niederlassung in Wien zu einem der wachstumsstärksten Unternehmen in der deutschen Marktforschungsbranche entwickelt.

CAS genesisWorld managt Marktforschung

Die YouGovPsychonomics AG ist konsequent teamorientiert organisiert und erlaubt mit dieser Arbeitsweise, schnell und flexibel auf Marktanforderungen zu reagieren. Dies bedeutet im Umkehrschluss: Hohe Ansprüche an System und Transparenz. Genau hier setzten die Überlegungen im Sommer 2004 an. Mitarbeiterbefragungen und eine ausführliche Anforderungsanalyse gaben den Startschuss zu einem CRM-Projekt, das bei der YouGovPsychonomics AG von Beginn an zur Chefsache wurde: Nicht allein das CRM-System beziehungsweise die reine Technik, sondern die Umsetzung der firmenweiten Geschäftsstrategie sollte dabei im Fokus stehen. Im Februar 2005 fiel die Entscheidung für die itdesign GmbH, Partner der CAS Software AG, und damit für die CRM-Lösung CAS genesisWorld als bereichsübergreifende Gesamtlösung für das Kunden- und Informationsmanagement. Kombiniert mit CAS teamWorks als Intranet und ergänzt mit itd products, den zertifizierten Standard-Erweiterungen der itdesign GmbH für die Bereiche Vertrieb, Marketing, Service und Projektmanagement, entstand ein intelligentes System, das von IT-Dienstleister infokomm Ltd. in die bestehende IT-Landschaft integriert werden konnte. Vier Wochen nach der Entscheidung ging mit dem Projekt „Deutschlands Beste Arbeitgeber 2006“ das CRM-System live.





„Ausreichende Ressourcen für die Adresspflege sind das A und O. Mein Rat an andere Unternehmen: Unbedingt in die Datenpflege investieren!“

Andreas Schubert, Vorstandsmitglied bei YouGovPsychonomics AG.

Das Geheimnis des CRM-Erfolgs

Als offizieller Vertreter des GREAT PLACE TO WORK® Institute, Inc., Deutschland und Österreich überprüft und optimiert das Team die Arbeitsplatzqualität in Unternehmen und führt dazu die jährliche Benchmark-Studie „Deutschlands Beste Arbeitgeber“ im Rahmen des europäischen Gesamtwettbewerbs „Best Workplaces in Europe“ durch. Knapp 3.000 Unternehmen werden im Rahmen der Studie pro Jahr eingeladen, an einer repräsentativen Mitarbeiterbefragung und Auditing ihrer Personalinstrumente teilzunehmen. 15 YouGovPsychonomics-Mitarbeiter bilden das „GREAT PLACE TO WORK®“-Team, das sich um die Akquise der Studienteilnehmer und die anschließende individuelle Befragung und Bewertung kümmert. Dieses Team wurde im März 2005 als Pilotteam ausgewählt, um zunächst im kleinen Kreis Erfahrungen mit dem CRM-System zu sammeln. Mit seinen zahlreichen und intensiven Interessenten- und Kundenkontakten stellt das Team besonders hohe Anforderungen an Marketing, Vertrieb und Service. So konnte CAS genesisWorld von Anfang an unter echten Bedingungen getestet und gefordert werden. Die Ergebnisse des Pilotteams werden aktuell als Fingerzeig für die schrittweise CRM-Ausweitung auf andere Teams beziehungsweise mittelfristig auf das gesamte Unternehmen genutzt. Mit dieser Vorgehensweise war jederzeit eine „Notbremse“ gewährleistet, um bei Misserfolg das Projekt zu stoppen und die Investitionen so gering wie möglich zu halten.

Mit der CRM-Einführung wurden 10.000 Adressen aus Excel importiert, ebenso viele Zielpersonen selektiert und mit 165 Studien-Teilnehmern so viele wie noch nie gewonnen. Das



Zum Umsatzwachstum von knapp 40 Prozent im letzten Jahr hat die 50-prozentige Steigerung an Studienteilnehmern einen großen Teil beigetragen.

mehr als positive Ergebnis und eine Steigerung um 50 Prozent veranlasste die YouGovPsychonomics AG im August 2005, den weiteren Rollout vorzubereiten. Als Garanten für den Erfolg nennt Schubert das schrittweise Vorgehen über ein Pilotteam, entsprechende Anpassungen und erst dann die Ausweitung auf andere Abteilungen. „Zudem wurde über den Einsatz von Power Usern, die ihren Kollegen bei Anwendungsfragen helfen, für eine hohe Akzeptanz gesorgt.“ unterstreicht er die durchdachte CRM-Einführung im Unternehmen.

Die richtige Anrede für 60.000 Kontakte

Ausgehend von einer dezentralen Ablage der Kunden- und Projektinformationen in einer Access-Eigenentwicklung sowie verschiedenen Excel-Tabellen, die an ihre Grenzen gestoßen waren, war der operative Handlungsbedarf überdeutlich geworden. CAS genesisWorld regelt jetzt den zuverlässigen, transparenten Zugriff auf die Kundendaten von rund 60.000 Ansprechpartnern und sammelt in elektronischen Kundenakten alle Projektinformationen. Die konstant abgebildete, projektübergreifende Kontakthistorie ist dabei äußerst wichtig zum Beispiel für die diversen Marketingaktivitäten – die individuell am besten passende Kundenansprache wird über das CRM-System gefunden und angewandt. Dass das nicht von allein passiert, weiß Andreas Schubert nur zu gut. „Ausreichende Ressourcen für die Adresspflege sind das A und O. Mein Rat an andere Unternehmen: Unbedingt in die Datenpflege investieren!“

Mit dem mobilen Zugriff via Datenreplikation und Terminal-Server kann die YouGovPsychonomics AG auch standort- und teamübergreifend auf derselben Datenbasis arbeiten. Die Kundenansprache ist mit dem CRM-System schneller und professioneller geworden. Besonders die Einbindung der Telefonie-Funktion hebt Schubert hervor: „CAS genesisWorld unterstützt die tägliche Arbeit mit Kundenkontakten und schafft die Basis für eine erfolgreiche Betreuung von Kunden, Interessenten und Partnern.“ Mit dem automatischen Öffnen der Telefoniemaske sowohl bei eingehenden wie auch bei ausgehenden Anrufen haben die Mitarbeiter direkten Zugriff auf die Kundendaten. Telefongespräche werden parallel dokumentiert – wertvolles Wissen aus Telefonaten geht nicht mehr verloren, doppelte Anrufe oder unsichere Auskünfte werden vermieden. Stattdessen heißt es so oft wie nie zuvor: „Vielen Dank für das Gespräch. Wir freuen uns, dass Sie dabei sind.“



**GREAT PLACE TO WORK®
INSTITUTE
DEUTSCHLAND**

Die YouGovPsychonomics AG ist offizieller Vertreter des Great Place to Work® Institute, Inc. in Deutschland und Österreich.

Projektdaten

- ▶ Im Einsatz seit März 2005
- ▶ Innerhalb von nur 4 Wochen implementiert
- ▶ CAS genesisWorld und CAS teamWorks im kombinierten Einsatz
- ▶ Zertifizierte Standard-Erweiterungen für Vertrieb, Marketing, Service und Projektmanagement
- ▶ Schrittweise Einführung über ein Pilotteam und dann Ausweitung auf andere Abteilungen
- ▶ Einsatz von Power-Usern steigert Akzeptanz

Kunde

YouGovPsychonomics AG, Köln

www.psychonomics.de

- ▶ International tätiges Marktforschungs- und Beratungsinstitut
- ▶ Gründung 1991 als Spin-Off des Instituts für Wirtschafts- und Sozialpsychologie der Universität Köln
- ▶ Seit 2001 Aktiengesellschaft
- ▶ Standorte in Köln, Berlin und Wien
- ▶ Ca. 120 hoch qualifizierte, fest angestellte Mitarbeiter sowie große Anzahl spezialisierter Interviewer
- ▶ Vertreter des Great Place to Work® Institute, Inc. in Deutschland und Österreich
- ▶ Langjährige Expertise in der Konzeption und Durchführung von Forschungs- und Beratungsprojekten

Betreuender Partner

itdesign GmbH, Tübingen

www.itdesign.de

CAS genesisWorld und CAS teamWorks

- ▶ Professionelles Kundenmanagement
- ▶ CRM und Intranet/Extranet mit gemeinsamer Datenbasis
- ▶ Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- ▶ Informationen einfach verteilt, Transparenz an jedem Arbeitsplatz
- ▶ Leistungsfähiges Unternehmensportal für Mitarbeiter, Kunden, Lieferanten oder Partner
- ▶ Flexibel, integrierbar, erweiterbar
- ▶ Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- ▶ Etabliertes, mehrfach ausgezeichnete Produkte
- ▶ Über 110 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- ▶ Mehr als 1.900 Unternehmenskunden