



Die «KV Zürich Business School Weiterbildung» arbeitet mit der Software OM von Creativ Software AG

Die KV Zürich Business School ist als grösste kaufmännische Berufsfachschule der Schweiz ein kompetenter und verlässlicher Bildungspartner für kaufmännisch-betriebswirtschaftliche Bildung. Sie ist die Schule des Kaufmännischen Verbandes Zürich. Der Bereich Weiterbildung setzt seit Dezember 2015 OM ein.

Weshalb waren Sie auf der Suche nach einer neuen Software-Lösung für den Bereich Weiterbildung Ihrer Schule?

Daniel Rigotti: Auch wenn die KV Zürich Business School als Weiterbildungsanbieter einen hervorragenden Ruf hat, ist es bei wachsender Konkurrenz nicht selbstverständlich, dass sich die Bildungskunden bei uns anmelden. Mit den bestehenden Instrumenten hatten wir aber kaum Möglichkeiten, den Kundengewinnungs- und -pflegeprozess zu steuern und zu begleiten. Gezielte Mailings und Kampagnen waren nur mit grossem Aufwand möglich.

Welches Ziel hatten Sie mit der Einführung einer neuen Software?

Roland Schneider: Wir waren auf der Suche nach einem CRM, das uns im Marketing und in der gesamten Betreuung vom Interessenten bis zum Absolventen unterstützt und das wir in unsere bestehende Toollandschaft integrieren konnten.

Wie kam es dazu, dass Sie sich für eine Zusammenarbeit mit Creativ Software entschieden?

Daniel Rigotti: Wir sind die Schule des Kaufmännischen Verbands Zürich. Dieser arbeitet mit OM von Creativ Software. Wir haben deshalb von unserem Träger den Auftrag erhalten, OM zu prüfen, um zu sehen, ob OM das kann, was wir als Schule brauchen. Wir stellten fest, dass OM unseren Anforderungen standhält und sogar weit mehr als ein reines CRM-Tool bietet.

Seit Dezember 2015 arbeiten Sie produktiv mit OM.

Was hat sich verändert bei der KV Zürich Business School?

Daniel Rigotti: Unsere Prozesse waren definiert. Das ist eine enorm wichtige Grundlage für das Gelingen der OM-Einführung. Heute wird bei uns jeder Interessent umfassend erfasst und begleitet. An unserer Schule besuchen etwa 6'000 Studierende jährlich einen von ungefähr 200 Kursen. Mit OM können wir unsere Kampagnen und Mailings konkret und zielorientiert steuern. Mit dem Kaufmännischen Verband ist auch ein Datenaustausch gewährleistet. So können wir heute einfach feststellen, ob ein Kunde bereits Mitglied des Kaufmännischen Verbandes ist und somit von einer Vergünstigung profitiert.

Was war die grösste Herausforderung?

Daniel Rigotti: Die kurze Realisationsphase. In weniger als einem Jahr implementierten wir OM in unsere bestehende Softwarelandschaft mit allen Schnittstellen.

Welchen Nutzen bringt Ihnen OM?

Roland Schneider: OM erlaubt uns sowohl Interessenten als auch Absolventen einer Weiterbildung effizient und bedürfnisorientiert zu betreuen. Dank OM gehen uns keine Interessenten mehr «verloren» im Verkaufsprozess. Zudem können wir unser Credo «Kein Abschluss ohne Anschluss» im Marketing optimal umsetzen, indem wir unseren Absolventen zum richtigen Zeitpunkt die für sie passenden Anschlussweiterbildungen anbieten.

Wie funktioniert die Kommunikation mit Creativ Software?

Daniel Rigotti: Sehr gut. Wir lösen Tickets, wenn wir Supportanfragen haben.

Wie sehen Sie die künftige Zusammenarbeit mit Creativ Software?

Roland Schneider: OM bietet viel mehr, als wir jetzt nutzen. Bislang profitieren wir nur vom Marketing am Einzelkunden. Wir betreiben aber auch noch andere Geschäftsfelder. Zum Beispiel die Vermietung unserer Räumlichkeiten an Dritte und wir führen für Firmen interne Schulungsangebote nach deren Anforderungen durch. Auch diese Kunden möchten wir mit OM begleiten. Bei jeder Anpassung eines Prozesses, oder falls wir feststellen, dass wir systemseitig eine Lücke haben, fragen wir uns jeweils: Kann OM das auch? So ziehen wir grössten Nutzen aus dieser professionellen Software.