



## Die «KV Luzern Berufsakademie» arbeitet mit der Software OM von Creativ Software

Die «KV Luzern Berufsakademie» betreibt eine Schule mit ambitionierten Zielen und vielfältigen Angeboten. Sie nutzt OM als zentrales CRM für die Weiterbildung mit bidirektionaler Anbindung des Schul-ERP.

### Weshalb waren Sie auf der Suche nach einer neuen Software-Lösung für Ihre Schule?

**Stephan Ryatt:** Wir sind in einer Projektgruppe mit der «KV Business School ZH» und der «HKV Aarau» zur Einführung einer neuen Software. In dieser Bildungsgruppe entschied man sich gemeinsam, ein neues CRM zu suchen. Wir wollten unsere Kunden besser bedienen.

### Welches Ziel hatten Sie mit der Einführung einer neuen Software?

**Stephan Ryatt:** Vor der Einführung von OM hatten wir keine CRM-Software. Gewisse Prozesse in unserer Kundenbeziehung waren schon systemtechnisch unterstützt, wir starteten also nicht ganz bei null. Jedoch fehlte uns ein System, das unsere Kundendaten zentral speicherte. An unserer Schule unterscheiden wir zwischen Interessenten und Kunden. Als Kunden bezeichnen wir aktive Studentinnen und Studenten. Schliesst jemand ein Studium oder eine Weiterbildung ab, wird er wieder zum Interessenten. Diese History wollten wir pflegen und eine Übersicht erhalten. Denn jeder Kundenaustausch gibt uns Chancen, Informationen zu erhalten und später für Marketingaktivitäten zu nutzen. Unser Ziel war es, kundenorientierter zu arbeiten.

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

**Stephan Ryatt:** Wir sind dem Kaufmännischen Verband Luzern unterstellt. Unser Dachverband ist der Kaufmännische Verband Schweiz. Dieser arbeitet schon viele Jahre mit der Software OM von Creativ Software. Diese Tatsache war für uns ausschlaggebend.

### Was hat sich bei der KV Luzern Berufsakademie verändert seit der OM-Einführung?

**Stephan Ryatt:** Seit Februar 2017 arbeiten wir produktiv mit OM. Heute haben wir Zugriff auf mehr Informationen von unseren Kunden. So können wir spezifisch informieren oder bewerben. Mit einem Klick können wir Zielgruppen definieren und zum Beispiel alle Frauen zwischen 20 und 35 Jahren anschreiben, die sich früher einmal für einen Management-Kurs interessiert hatten. Wir hatten schon in den Jahren zuvor Daten gesammelt über unsere Schuladministrations-Software. Was wir an Informationen hatten, übernahmen wir in einer Migration. Heute führen wir alle Kundendaten in OM.

### Was war die grösste Herausforderung?

**Stephan Ryatt:** Eindeutig das Change Management bei den eigenen Mitarbeitern. Unsere Administration hat eine beratende Funktion. Mit der Einführung von OM wurden neue Prozesse definiert und die Administration sollte von nun an etwas umfassender beraten. Die Mitarbeiter hatten Angst, sie müssten von nun an «verkaufen». Es brauchte einige Zeit, bis alle verstehen konnten, dass jegliche Information über den Kunden letztendlich diesem selbst dient. Denn nur dort, wo jemand interessiert ist, gibt es Auskunft. Und genau diese Auskunft nutzen wir heute für eine gute, zielführende Beratung. Auch die Migration der Daten war eine Herausforderung. Wir merkten, dass nicht alle Daten einfach 1:1 übernommen werden konnten. Aber auch das haben wir letztendlich geschafft. Ausserdem waren wir uns wohl am Anfang zu wenig bewusst, dass die Einführung von OM eine Überarbeitung vieler Prozesse mit sich bringt. Wir begannen, Prozesse zu analysieren, neue Ziele zu definieren und in logischen Schritten umzusetzen. OM minimiert unseren Aufwand, dennoch entsteht mehr Arbeit, weil aus den vielen gesammelten Informationen Marketing-Aktivitäten entstehen.

### Welchen Nutzen bringt Ihnen OM?

**Stephan Ryatt:** Heute werden unsere Kunden besser beraten. Wir informieren besser und gezielter. Informiert sich jemand im Bereich Marketing, ist aber noch unsicher, dann rät unsere Administration zu einem Beratungsgespräch. Die aus dem ersten Gespräch gewonnenen Informationen werden erfasst. OM generiert daraufhin eine Mail mit einer Beratungsaufforderung an den Lehrgangleiter. Darin enthalten ist auch ein Anhang mit Informationen zum Kunden. Die ganze History ist ersichtlich. Das hilft dem Berater enorm und dient letztlich dem Kunden.

### Wie funktioniert die Kommunikation mit Creativ Software?

**Stephan Ryatt:** Während der Projekteinführung standen wir in sehr engem Kontakt mit den Verantwortlichen. Wir wurden stets gut bedient. Der Austausch funktionierte gut und war konstruktiv. Heute kommunizieren wir vorwiegend über das Ticket-System.

### Wie sehen sie die künftige Zusammenarbeit mit Creativ Software?

**Stephan Ryatt:** Wir haben viele Ideen und Pläne. Gemeinsam mit anderen Schulen machen wir uns Gedanken, wo unser Ziel liegt. Erst seitdem wir mit OM arbeiten, merken wir, was alles möglich ist. Gerade das Feature «OM select» ist absolut der Hammer. Der Traum eines jeden Marketeers, auf weitere Kundendaten zugreifen und diese für eigene Aktivitäten nutzen zu können.

«Die Zusammenarbeit mit Creativ Software ist spannend. Die Bereitschaft, Inputs von Kunden aufzunehmen und in OM einzubauen, ist gross. Creativ Software ist lösungsorientiert unterwegs. Das ist fantastisch.»

Stephan Ryatt, KV Luzern Berufsakademie