

ITP CRM-System

Evaluierung und Einführung eines neuen CRM-Systems am Institut für Wirtschaftsinformatik Information Engineering

Ausgangssituation und Zielsetzung

In Zeiten der Digitalisierung setzen immer mehr Unternehmen auf fortgeschrittene Technologien, um mit ihren Kunden und Stakeholder den bestmöglichen Kontakt und Service bereitzustellen. Für diesen Zweck kommen immer häufiger CRM-Systeme zum Einsatz. Diese sind in der Lage, die Kundendaten zu speichern, verwalten und anzupassen. Ziel dieser Systeme ist jedoch nicht die eigentliche Kundenverwaltung, sondern die mögliche Vorhersage profitabler Beziehungen. Ein weiterer, jedoch eher nebensächlicher Punkt ist das Eventmanagement, welches das Organisieren von Veranstaltungen unterstützt.

Auch die Johannes-Kepler-Universität in Linz hat ein CRM-System im Einsatz. Das sogenannte „Suite CRM“ hat viele Funktionalitäten, unter anderem das Verwalten von Kontakten und Erstellen von Eventeinladungen. Trotz dieser Möglichkeiten ist es sehr aufwendig, Kontakte anzulegen, zu bearbeiten und diese zu einem Event einzuladen. Da ein CRM-System viele andere Funktionalitäten hat, ist im Falle von Suite CRM das Eventmanagement eher schwach ausgeprägt.

Ziel dieser Arbeit war es, das bestehende System, das von der JKU alternativ gewählt wurde, und ein bisher unbekanntes System für das Eventmanagement zu evaluieren und zu entscheiden, welches den Anforderungen besser entspricht.

Der Fokus in einer möglichen universitätsfremden Alternative lag darin, dass diese kostenlos und Open Source ist. Im weiteren muss eine benutzerfreundliche Kontaktpflege möglich sein, sowie das Versenden von E-Mail-Einladungen und der Excel-Export der Zusagen.

Ergebnis

Durch gründliche Recherche wurden einige CRM -und auch nicht CRM-Systeme entdeckt und zur Evaluierung herangezogen.

Das „OpenEMM“ erwies sich als die beste Möglichkeit für das Senden und Empfangen von Eventnachrichten. Diese Open Source Software für E-Mail-Marketing bietet viele Funktionalitäten wie Erstellung von HTML-E-Mail-Vorlagen, Segmentierung von Empfängerlisten, Personalisierung von E-Mails und Auswertung von Kampagnenleistungen.

Anhand von diesen einfachen, jedoch ausreichenden Funktionen, ist die Software in der Lage, Veranstaltungen, wie das alljährliche Abschlussevent des Information Engineering Instituts, zu planen und organisieren.