



WTT
YOUNG
LEADER
AWARD

Praxisprojekt Managementkonzeption
für die Ampack AG

Evaluation CRM-System für das Kunden- und Kontaktmanagement

Ampack, ein international agierendes Unternehmen, erkennt den Mangel an einem effizienten CRM-System. Um Kundengewinnung und -pflege zu optimieren, plant es, in eine Lösung zu investieren, die Datenkonsistenz verbessert und die kundenorientierte Kultur fördert. Mit einer Evaluierung soll das passende CRM-System ausgewählt werden.

Methodik

Um Ampacks Ziele zu erreichen, wurde eine gründliche Analyse der kundenbezogenen Prozesse und der aktuellen Situation durchgeführt. Interviews mit Mitarbeitern ergänzten die Dokumentenanalyse und verbesserten das Verständnis der Bedürfnisse und Herausforderungen. Die Situationsanalyse liefert Einblicke in das bestehende System und unterstützt die Konzeptentwicklung. Das Team nutzt diese Erkenntnisse zur Soll-Analyse, identifiziert Optimierungspotenziale und erstellt einen Anforderungskatalog. Mit objektiven Kriterien werden CRM-Anbieter bewertet, um eine optimale Entscheidung zu treffen.

Ergebnisse

Die Analyse bei Ampack identifizierte vier zentrale Problemfelder: Veränderung der Arbeitsmethodik, Dateninkonsistenz, fehlende Standardisierung von Prozessen und ineffiziente Systemlandschaft. CRM-Software ist ein Schlüsselement, um diese Herausforderungen zu meistern und Kundenbeziehungen zu verbessern. Eine Marktübersicht verglich Anbieter wie Opacc Software AG, Abacus Research AG, Microsoft Dynamics und HubSpot, aber keine Lösung war perfekt auf Ampack zugeschnitten. Daher empfehlen wir eine Ausschreibung zur genaueren Beurteilung potenzieller Anbieter und zur Bestimmung spezifischer Bedürfnisse.

Zudem ist ein erfahrener Partner für Integration und Implementierung entscheidend für den Projekterfolg. Dieser Ansatz liefert die fundierteste Entscheidungsgrundlage für Ampack, um eine optimal abgestimmte CRM-Lösung zu wählen.

ost.ch/praxisprojekte-wi

Ampack AG, Rorschach

Ampack, ein Teil der Descommerce Group AG, ist auf Gebäudehüllenschutz spezialisiert. Es bietet Lösungen für Dampfdiffusionsmanagement, Luft- und Winddichtigkeit an, was Bauschäden verhindert und Energieeffizienz fördert. Mit Präsenz in mehreren europäischen Ländern, strebt Ampack an, ökonomisch und ökologisch sinnvolle Systeme zu entwickeln. Ampack trägt mit seinen CO2-neutralen Gebäuden zu den europäischen Klimazielen bei und setzt sich für emissionsfreie Bauten ein.



Kundschaft

Ampack AG, Rorschach
Marco Jäger,
Leiter Marketing und Technik
www.ampack.ch

Die vom Projektteam verfasste Arbeit zum Thema CRM ist für unser Unternehmen sehr wertvoll. Die Ergebnisse sind konkret und klar. Wir werden in der Lage sein, unsere internen Prozesse in Bezug auf die Kundenorientierung anzupassen. Ein wichtiger Baustein, der Anforderungskatalog an die Software, liegt schon sehr vollständig vor. Er wird uns bei der Software-Evaluation eine wichtige Hilfe sein.



Coach

OST – Ostschweizer
Fachhochschule
Dr. Sabrina Javaid

Im Rahmen der Evaluation einer neuen CRM-Lösung haben die Studierenden für die Ampack AG wertvolle Vorarbeit geleistet. Mit grossem Engagement hat das Projektteam eine umfassende Analyse der Ist-Prozesse durchgeführt und Empfehlungen für die Gestaltung der Soll-Prozesse erarbeitet. Basierend auf den Ergebnissen wurde ein Anforderungskatalog für das CRM-System erarbeitet sowie eine Auswahl an geeigneten CRM-Anbietern vorgeschlagen.

