

Case Study

Kunde	L`TUR
Branche	Tourismus
Projekt	Optimierung Kampagnensystem
Dauer	20 Tage

Optimierung Kampagnensystem

Die Aufgabe

Für das Customer Relationship Management wurde vom Kunden seit mehreren Jahren ein Kampagnenselektionstool eingesetzt. Mit diesem werden Kampagnen verschiedenster Art und in verschiedenster Frequenz realisiert. Mit dem Know-how der Experten der Decadis AG sollte die Kampagnenlandschaft bereinigt, die Kampagnen und deren abhängige Prozesse effizienter gestaltet sowie das Fach- und Methodenwissen der eigenen Mitarbeiter durch Schulung und Coaching erweitert werden.

Die Lösung

Durch eine umfangreiche Systemanalyse wurde das bestehende System gesichtet. Hierbei wurden die abhängigen Prozesse und die Problemstellen ermittelt und klassifiziert. U. a. wurden die Prozesse mit dem höchsten Performanceverbrauch identifiziert und deren Abhängigkeiten ermittelt. Die Analyse dieser Ergebnisse bildete die Grundlage für die Planung der weiteren Schritte in Abstimmung mit dem Kunden. Die anschließenden Arbeiten wurden Schritt für Schritt in Form von Leistungspaketen umgesetzt.

Das Projekt

In Zusammenarbeit mit dem Kunden wurden alte Kampagnen umgebaut und neue Kampagnen erstellt. So wurden die Mitarbeiter mit der neuen Struktur und den Prozessen vertraut gemacht und die Umsetzung direkt in den Kundenalltag integriert. Mit den Systemadministratoren wurden SQL-Scripte entwickelt, um die täglichen Arbeitsabläufe effizienter zu gestalten. Die Kundendatenbank wurde im Bereich des Kampagnenmanagementsystems auf Optimierungsmöglichkeiten analysiert und Vorschläge erarbeitet.

Durch das neu organisierte und strukturierte Kampagnenmanagement wurden Prozessschritte und Arbeitsabläufe wesentlich vereinfacht.

Zitat Petra Felgen, Leiterin Marketing & CRM L`TUR Tourismus AG: "Das gemeinsam mit Decadis durchgeführte Projekt wurde von allen Beteiligten als sehr gut empfunden. Es war eine sehr professionelle Planung und Durchführung seitens Decadis, so dass alle beteiligten Abteilungen profitiert haben."

Ihr Ansprechpartner:
Thomas Hansen
Tel: 0261-96373-0

Decadis AG
Viktoriastraße 15
56068 Koblenz
Tel: 0261-96373-0
Fax: 0261-96373-199
www.decadis.de

Kunde
L`TUR

Branche
Tourismus

Aufgabe
Optimierung
Kampagnensystem

Kundennutzen

- Performante Kampagnen
- Schlankes Kampagnentool

Projektdauer
20 Tage

Technologie

- DBMS Oracle
- Windows XP
- Chordiant Marketing Director Client
- SQL Plus