



Erfolg  
mit CRM



## Anwenderbericht

**Branche**  
Bildungswesen

**Kundenprofil**  
Die HTW Chur gehört zur FHO Fachhochschule Ostschweiz. Sie bietet angewandte Forschungen, Dienstleistungen sowie Aus- und Weiterbildungen in den Fachbereichen Bauingenieurwesen, Architektur, Information Science, Technik, Photonics, Management, Medien und Tourismus an.

**Ausgangssituation**  
Adressstammdaten wurden von der HTW Chur dezentral in Excel, Outlook und Access geführt. Ein Zugriff auf die wichtigen Daten war nicht für jedes Departement möglich. Die Prozesse an den verschiedenen Standorten waren unterschiedlich und es wurden keine Historien hinterlegt.

**Lösung**  
Mit Microsoft Dynamics CRM wurde eine ideale Ergänzung zum Schulverwaltungssystem EVENTO und Dynamics AX gefunden. Es verbindet die Teilsysteme zu einem Ganzen.

**Resultate**  
Der Zugang zum Datenstamm wurde zentralisiert und vereinfacht. Kunden, Stakeholder und Interessenten können koordiniert und systematisch bearbeitet sowie Historien hinterlegt werden. Aufgaben werden effizienter geplant und abgewickelt. Mit Hilfe einer Schnittstelle zum HTW Web können Events geplant und publiziert sowie Anmeldungen bearbeitet werden. Interessenten, welche

### Zufriedene Studierende dank Microsoft Dynamics CRM

**Bei der HTW Chur sind rund 1600 Studierende eingeschrieben. Sie alle erwarten eine rasche Bearbeitung von Anfragen und eine kompetente Beratung in Aus- und Weiterbildungsfragen. Nach der Einführung von Microsoft Dynamics CRM ist der Interessentenprozess optimiert, Vorgänge in den verschiedenen Departementen wurden vereinheitlicht und die HTW Chur plant und wickelt ihre Aufgaben effizient ab.**

Viele verschiedene Menschen und Unternehmen sind an einem solchen Studienbetrieb beteiligt. Die Koordination dieser einzelnen Aspekte und Bereiche braucht Zeit und Übersicht. Deshalb hat sich die HTW Chur für die Einführung einer CRM-Lösung entschieden - im gegebenen Fall Microsoft Dynamics CRM, welches eine ideale Ergänzung zum Schulverwaltungssystem EVENTO und Dynamics AX darstellt und die Teilsysteme zu einem Ganzen verbindet.

In einem ersten Schritt wurde der Zugang zum gesamten Datenstamm zentralisiert und vereinfacht. Von dezentral gehaltenen Adressstammdaten (Excel, Access) hat man sich verabschiedet. Der Zugriff auf die Kundendaten ist dank Microsoft Dynamics CRM über Outlook und Web standortunabhängig möglich. Unterschiedliche Prozesse in den Departementen gehören der Vergangenheit an. Kunden, Stakeholder und Interessenten können künftig koordiniert und systematisch bearbeitet und Historien hinterlegt werden. Bei Personalfluktuationen bleibt das Wissen im CRM erhalten und im Bereich der Aufgabenplanung und -abwicklung konnte eine Effizienzsteigerung erreicht werden. Mit Hilfe einer Schnittstelle zum HTW Web können Events geplant und publiziert sowie Anmeldungen bearbeitet und im CRM historisiert werden. Alle interessierten Personen können sich für den HTW-Newsletter anmelden, ihre Präferenzen angeben und erhalten mittels Marketing-Add-On ihren für sie persönlich zusammengestellten elektronischen Newsletter zugeschickt.

sich über die Webseite registrieren, fließen direkt ins CRM, ihre bekundeten Interessen werden hinterlegt und die Daten können für Folge- sowie Marketingaktionen genutzt werden. Alle Interessenten können sich registrieren und erhalten mittels Marketing-Add-On einen nach ihren persönlichen Präferenzen zusammengestellten Newsletter zugeschickt.



Insgesamt wurde eine gute systematische Grundlage geschaffen, Mitarbeiter für Kundendaten sensibilisiert und der Interessentenprozess optimiert. Dennoch ist die Akzeptanz bei den Angestellten noch nicht im gewünschten Masse vorhanden und in Zukunft soll der CRM-Gedanke in der gesamten Hochschule noch weiter vertieft werden. Ziel der HTW Chur ist es, dass das System auf alle Mitarbeiter ausgeweitet wird.

Des Weiteren möchte die Hochschule ein Angebots- und Auftragsmonitoring aufbauen. Ambit AG unterstützt diesen Prozess einerseits beratungstechnisch als auch systemtechnisch. Mit diesen Zielvorgaben macht sich das Aus- und Weiterbildungsinstitut auf den richtigen Weg in eine noch erfolgreichere Zukunft.

„Dynamics CRM bildet die Grundlage für ein integriertes Key Account Management und ist ein wichtiger Schritt der digitalen Transformation unserer Führungsprozesse.“

**Arno Arpagaus**  
Verwaltungsdirektor  
HTW Chur

## Interessiert?

Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM. Sie erreichen unsere Berater unter +41 52 268 91 00 oder per Email an [berater@ambit.ch](mailto:berater@ambit.ch). Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!

**Microsoft Partner**  
Gold Customer Relationship Management

### Dienstleistungen

- Beratung/Coaching
- Konzeption
- Realisation/Projektmanagement
- Schulung
- Support/Maintenance

### Produkte

- Microsoft Dynamics 365
- Infor CRM

### Branchenlösungen

- Financial Business Solutions (WRM)
- Finanzdienstleistungen
- Dienstleistungen allgemein
- Handel
- Bauhaupt- und Baunebengewerbe
- Maschinen-, Anlagenbau, Industrie
- Gesundheitswesen
- Bildungswesen

**ambit.** CRM

**Ambit AG**  
Theaterstrasse 17  
CH-8400 Winterthur  
[www.ambit.ch](http://www.ambit.ch)