



Der Kunde: WU Executive Academy

Website: www.executiveacademy.at

Land oder Region: International

Branche: Bildung

Partner: [Wunderman ppx](#) und [ksection](#)

Kundenprofil

Die WU Executive Academy gehört als privatwirtschaftlich organisierter Teil der WU zu den führenden Anbietern in Europa, wenn es um die berufsbegleitende Aus- und Weiterbildung von Führungskräften geht.

Herausforderung

Die Herausforderung bestand darin, ein Webprojekt so aufzusetzen, dass es sowohl im technischen als auch im organisatorischen Sinn zur Drehscheibe für die Business-Prozesse des Unternehmens werden kann.

Die Lösung

Die nahtlose Verbindung von Microsoft SharePoint mit Microsoft Dynamics CRM erlaubt es, die Informations-, Bewerbungs- und Marketingprozesse zwischen der WU Executive Academy und ihren Studierenden ganzheitlich und konsistent zu begleiten.

Eingesetzte Produkte

Microsoft SharePoint Server 2010

Microsoft Dynamics CRM 2011

Die Verbesserungen

- Punktgenaues Service für Executive-Kunden
- Hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern
- Konsistente, auf Knopfdruck abrufbare Daten und automatisierte Abläufe
- Technische und organisatorische Konsolidierung der Prozesse
- Suchmaschinen-Optimierung (SEO)

Ein Web-Projekt als Integrationsmotor

Wie die WU Executive Academy CRM- und WEB-Welten miteinander versöhnt

„Wir haben uns zuerst angeschaut, was die Leute brauchen. Und daraus haben wir abgeleitet, was das System leisten muss. Diese Vorgangsweise erklärt die enorme interne und externe Akzeptanz der Lösung.“

Monika Kammerer, Head of IT & eAcademy

Der Ausgangspunkt war von Marketing-Seite klar formuliert: Um dem internationalen Parkett gerecht zu werden, auf dem die WU Executive Academy ihre Bildungsangebote positioniert, sollte der Webauftritt einem Face-Lifting unterzogen und modernen SEO-Erfordernissen angepasst werden. Ein näherer Blick auf Prozesse und Anforderungen zeigte jedoch, dass im Zuge dieses Vorhabens auch grundsätzliche CRM- und Integrationsfragen beantwortet werden mussten. So kam es, dass aus einem IT-Projekt ein Organisationsentwicklungsprojekt wurde, das eine neue Arbeits- und Projektkultur begründete.

Als eine der wenigen Wirtschaftshochschulen im deutschsprachigen Raum hält die WU Executive Academy mit EQUIS und AMBA beide internationale Gütesiegel für die Management-Entwicklung.

Eine Auszeichnung, die auch verpflichtet, wie **Astrid Kleinhanns-Rollé**, Managing Director der WU Executive Academy, betont: „*Wer im internationalen Ausbildungsbereich für Führungskräfte vorne mitspielen will, der muss nicht nur im Unterricht, sondern auch im administrativen und operativen Bereich die neuesten Technologien*

einsetzen. Wenn sich dabei die Systeme nicht wirklich die Hand geben, geht man mit einem ordentlichen Handicap an den Start.“

Dieses Handicap war zunächst nicht für alle Beteiligten sichtbar – auch, weil die einzelnen Abteilungen zuweilen ihr eigenes Süppchen kochten. So gab es auf der einen Seite einen mehr oder weniger statischen Webauftritt und dann gab es das CRM-System mit einer Oracle-Datenbank, das die Sales-Leute und Programm-Manager intern nutzten. Dazwischen keine Schnittstellen, sondern eine riesen Lücke. Mit

dem Effekt, dass zum Beispiel online gestartete Bewerbungsvorgänge postalisch zu Ende gebracht werden mussten; weil am Back-End die Daten (im CSV-Format) nicht automatisch entlang der Kundenprozesse weitergereicht bzw. abgeglichen wurden, sondern händisch von einem System herausgeholt und in das andere importiert werden mussten. „Ein Prozess, der nicht nur Fehlerquellen in sich barg, sondern auch enorme Overheads mit sich brachte“, wie **Monika Kammerer**, Head of IT & eAcademy, ergänzt. „Kein Wunder, dass auch das Reporting schleppend war und von allen Beteiligten als Balast empfunden wurde.“

DIE HERAUSFORDERUNG

Mit dieser Bestandsaufnahme im Hinterkopf war schnell klar, dass dieses von der Marketing- und Kommunikationsabteilung initiierte Web-Projekt sich nicht auf externe Effekte beschränken wird können; zumal bei der Suche nach einem geeigneten Content-Management-System (CMS) die Komplexität der Anforderungen immer mehr zutage trat. **Rupert Markowski**, Head of Marketing, WU Executive Academy, fasst diese so zusammen: „Wir wollten ein dynamisches, SEO-optimiertes Web, mit dem wir auch die Bewerbungsprozesse ohne Systembrüche online abbilden und begleiten können. Und damit hatten wir plötzlich kein Web-Thema mehr, sondern ein CRM- und Integrationsthema, das unseren Blick von den technischen auf die organisatorischen Herausforderungen lenkte.“

Konkret bedeutete das, dass man zunächst einmal die Sales-Abteilungen und operativen Abwickler der Ausbildungsprogramme in das Boot hereinholen musste, wie Monika Kammerer betont: „Die große Herausforderung bestand darin, gerade die Leute, die das alte CRM-System eher als Klumpen am Bein empfunden haben, für eine neue CRM-Lösung zu begeistern. Ihnen zu zeigen, dass man nicht um fünf Ecken denken muss, nur weil das System um fünf Ecken denkt. Indem wir ihnen zu-

hörten und uns angeschaut haben, was sie in ihrer Arbeit brauchen, haben wir ihr Vertrauen gewonnen. Wir gingen vom Business aus und leiteten daraus ab, was das IT-System leisten muss. So wurde aus dem technischen Projekt ein Organisationsentwicklungsprojekt, in dem Prozesse, Schnittstellen und Aufgabebereiche neu definiert wurden.“

DIE LÖSUNG

Parallel dazu wurde man im Zuge der strategischen Abstimmung mit der IT-Abteilung der WU auf Microsoft SharePoint als Internet/Publishing-Plattform und die Wunderman pxp als Realisierungspartner aufmerksam; die wiederum nach ersten Sondierungsgesprächen die ksection als Microsoft CRM-Spezialist in das Projekt hereinholten, weil schnell klar war, dass der Versuch der Abbildung sämtlicher geforderter CRM-Funktionalitäten auf der SharePoint-Plattform die Lösung nur verschoß und unnötig verkomplizierte. „Stattdessen setzten wir auf die Vorteile einer homogenen Plattformlösung“, erläutert **Markus Schneebeck**, Projektleiter bei Wunderman pxp, diesen Schachzug, einen weiteren Microsoft Spezialisten an Bord zu holen. „Denn durch das nahtlose Zusammenspiel von Microsoft SharePoint auf der einen und Microsoft Dynamics CRM auf der anderen Seite, haben wir den Datenaustausch vom Endkunden, der auf die Website kommt, bis in die internen Systeme und Arbeitstools der WU sehr elegant gelöst.“

DIE VORTEILE

Das bedeutet, dass die WU Executive Academy die Informationen, die an den Schnittstellen zum Kunden generiert werden, direkt im CRM erfasst und für Marketing-Aktionen weiterverarbeiten kann; und dass der Interessent seine Bewerbungsunterlagen nicht mehr ausdrucken und postalisch versenden muss. Interessant dabei, dass die Integration – also die Verbindung dieser beider Welten – auf zwei Pfeilern ruht: der Zentralisierung der Daten und der entschiedenen Trennung der

Zugänge, wie **Christoph Zierl**, Projektleiter bei ksection, betont: „Was den Zugang zum System angeht, gibt es für intern und extern zwei komplett unterschiedliche User-Gruppen. Die einen kommunizieren von draußen über die Website, informieren und bewerben sich und wissen nichts vom CRM-System. Während die Mitarbeiter im Haus nur mit dem CRM-Frontend arbeiten und von SharePoint nichts mitbekommen. Das Entscheidende dabei: sie greifen auf die gleichen Daten zu.“

Dieser direkte Zugriff auf zentral abgelegte Daten vereinfacht auch das Reporting der Zahlen, die in regelmäßigen Abständen an das Wissenschaftsministerium oder an Akkreditierungsbehörden geliefert werden müssen. Früher mussten diese KPIs mühsam aus Excel-Tabellen extrahiert werden. Heute sind sie auf Knopfdruck verfügbar und erlauben das Versenden der Reports auf Zuruf. Interne und externe Prozesse geben sich die Hand. Erfolg auf allen Linien.

Väter für diesen Erfolg gibt es viele, wie Monika Kammerer betont: „Doch messbar wird er an der internen Akzeptanz, die immer unser Gradmesser war. Deshalb haben wir auch von Beginn an alle Stakeholder in das Projekt eingebunden; also nicht nur das Management, sondern auch die davon direkt betroffenen User-Gruppen. Das erklärt auch, wie schnell aus den Kritikern die größten Befürworter wurden; einfach weil sie das neue System als Chance erkannten, Ihre Aufgaben einfacher und besser umzusetzen.“

AUSBLICKE

Kein Wunder, dass bei der Einführung des neuen Systems die IT-Schulungen von internen Prozessschulungen begleitet wurden. Und dass man heute bei den Prozessen bereits an morgen denkt. Denn schon bald sollen auch die Telefonanlagen mit dem CRM-System verbunden werden. Stichwort: Unified Communications. Doch das ist eine andere Geschichte.