

Effizientes Kundenmanagement in der Verwaltung

Brigitte Barotanyi

21. April 2009



- Unterschiedliche Abteilungen verwalten viele unterschiedliche Kontaktdaten in Word oder Excel oder Access 97 oder Handkarteien
- Probleme bei der Flexibilität im Bereich Gruppenzuordnung, Auswertungen, Mailversand und Druck
- Usability entspricht nicht den Anforderungen



- Softwarelösung für das BKA für
 - Datenverwaltung und Dokumentation (Personen, Kampagnen, Ressorts, etc)
 - Import und Export von Daten
 - Zuordnung zu unterschiedlichen Gruppen
 - Personenkreis wie Gleichbehandlungsbeauftragte oder Gerichtshof
 - Mehrfachzuordnungen
 - Möglichkeit von Gewichtungen
 - Etikettendruck, Kuvertdruck (flexible Gestaltungsmöglichkeit)
 - Div. Berichte mit festgelegtem Layout
 - Mailversand einzeln oder als Serie



Anforderung

- Mandantenfähigkeit
- Flexibilität bei Änderungen und Anpassungen
- Möglichkeit einer differenzierten Rechteverwaltung
- Leichte Bedienbarkeit
- Integration in bestehende Systemumgebung leicht möglich
- Standardprodukt



- 2007 Produktevaluation
- Herbst 2007 Entscheidung für CRM
- 2008 Einsatz von CRM 4.0 in einer Sektion
- 2009 Einsatz in der Protokollabteilung



- Hohe Akzeptanz in den Fachabteilungen
- Leichte und übersichtliche Bedienbarkeit
- Komfortable Datenpflege
- Durchgängige, flexible Lösung
- Standardisierte Arbeitsprozesse in den Abteilungen
- Effizienzsteigerung



- Transparente Dokumentation der Kommunikation mit den Adressaten
- Keine Redundanzen in der Datenhaltung, geringeres Fehlerrisiko
- Geringerer Wartungsaufwand durch eine Softwarelösung mit mandantenorientierter Datenhaltung, Präsentation und Konfiguration
- Integration in bestehende IT-Infrastruktur problemlos möglich



- Eine besondere Herausforderung waren die keinen allgemein gültigen Regeln unterliegenden Anreden für Kuverts oder Listen aus dem Bereich Veranstaltungsmanagement der Protokollabteilung
 - An Seine Eminenz den Hochwürdigsten Herrn Kardinal
 - An Ihre Excellenz ao. u. bev. Botschafterin der Republik Mali in Österreich
 - Frau Botschaftsrätin Geschäftsträgerin a.i. der Botschaft des Königreiches Belgien in Österreich



Beispiel

The screenshot shows a web browser window titled "Kontakt: PFEIFFER, Brigitte - Windows Internet Explorer". The browser's address bar and menu bar are visible. The main content area displays a contact profile for "Brigitte Pfeiffer" at the "Bundeskanzleramt". The profile is organized into several sections: "Allgemein" (General), "Adresse" (Address), "Hauptzuordnung" (Main Assignment), and "Zugehörigkeit (Gleichbehandlungsbeauftragte)" (Affiliation (Equal Treatment Officer)).

Details:

- Informationen:** Weitere Adressen, Aktivitäten, Historie, Zusätzliche Kontakte, Workflows, Zuordnungen
- Marketing:** Marketinglisten, Kampagnen

Kontakt: PFEIFFER, Brigitte

Informationen

Tab: Allgemein | Details | Verwaltung | Notizen

Anrede: Frau

Ressort: Bundeskanzleramt

Akadem. Titel:

Institution: Bundeskanzleramt, Abteilung I/9

Vorname: Brigitte

Telefon: (01) 53115/2581

Nachname: PFEIFFER

Mobiltelefon:

E-Mail: brigitte.pfeiffer@bka.gv.at

Fax:

Adresse:

Straße: Ballhausplatz 2

Bundesland: Wien

Postleitzahl: A-1014

Land:

Ort: Wien

Hauptzuordnung:

Hauptzuordnung:

Zugehörigkeit (Gleichbehandlungsbeauftragte):

Zugehörigkeit: BKA, Vertretungsbereich Sektion I

Status: Aktiv

Fertig

Lokales Intranet

100%

Start | Ordner "AT ..." | Microsoft Dy... | Kontakt: PFE... | 2 Microsof... | 3 Microsof... | dyn_crm_ac... | CRM im BKA... | DE | 16:44



Danke für die Aufmerksamkeit

Bundeskanzleramt
Ballhausplatz 2
1014 Wien
Österreich

Brigitte BAROTANYI (Abteilung I/13)
Telefon: ++43 1 53-115/4222
Fax: ++43 1 53-109/4222
e-mail: brigitte.barotanyi@bka.gv.at

