



VITA 34 AG

CRM als Instrument für nachhaltiges Wachstum



Die VITA 34 AG ist die führende Nabelschnurblutbank im deutschsprachigen Raum.

In Deutschland lassen über 50.000 Eltern das Nabelschnurblut ihres Kindes bei VITA 34 aufbewahren. Damit haben sie sich für eine Vorsorgedienstleistung für ihre Kinder im Bereich regenerative Medizin entschieden.

→ Situation

Die VITA 34 AG verfolgt ambitionierte Wachstumsziele.

Das Kapital aus dem Börsengang 2007 wird gezielt in Marketing und Vertrieb investiert.

Weiterhin hohe Wachstumsraten von Einlagerungen sollen die Position als Marktführer ausbauen.

Ein CRM-System soll die stetig wachsenden Kundenkontakte in Zukunft nachhaltig und effizient unterstützen.

Die AG hatte die Unternehmensberatung Stephan Bauriedel beauftragt, das Vorhaben strategisch zu bewerten. Darauf aufbauend sollte die Unternehmensberatung Lösungen zu den anspruchsvollen Aufgaben aufzeigen und die Umsetzung begleiten.

→ Ist-Analyse

In Workshops untersuchten die CRM-Berater und Mitarbeiter der VITA 34 AG die täglichen Kundenkontakte sowie die Erfolgsfaktoren in der Kundenbeziehung.

Die gegenwärtigen Abläufe externer und interner Kommunikation sowie die Unterstützung durch die VITA-eigenen IT-Systeme wurden ebenfalls analysiert.

→ Optimierung der CRM-Prozesse

Ziel war es, jeden zukünftigen Kunden umfassend und konsequent zu betreuen.

Eine CRM-Prozesslandkarte dokumentierte alle wertschöpfenden Abläufe des Unternehmens. Anhand dieser grafischen Darstellung wurden Abläufe optimiert.

Drei Kernprozesse wurden herausgearbeitet:

- Kundengewinnung
- Vertrag
- Einlagerung

Hierfür wurden die Aktivitäten im Marketing und Vertrieb vereinfacht und teilweise automatisiert.

Für die Prozesse Vertrag und Einlagerung wurde eine elektronische Akte eingeführt. Diese beschleunigt Prozesse durch eine Reduzierung manueller Arbeiten.

Für die Optimierung der Prozesse war eine Trennung der betriebswirtschaftlichen und der medizinischen Abläufe notwendig.

Aufgrund dieser Ausarbeitungen wurde ein CRM-Sollkonzept erstellt.

→ Sounding-Board

Ziel war eine breite Akzeptanz der Beteiligten.

Das Konzept wurde dem Vorstand, dem Projektteam und verschiedenen Key-Usern im Rahmen eines Workshops vorgestellt. Meinungen der Beteiligten wurden diskutiert, Verbesserungsvorschläge aufgenommen und Widerstände hinterfragt.



→ Fazit

Das Ziel der VITA 34 AG besteht darin, mit vielen Neukunden auf hohem Niveau zu wachsen.

Das CRM-Sollkonzept hat deutlich und strukturiert gezeigt, was ein CRM-System für die VITA 34 AG leisten kann.

„Mit den zentralen Kundendaten hat in Zukunft jeder Mitarbeiter die Informationen, die er für seine Aufgabe braucht. Insbesondere das Überdenken unserer eigenen Prozesse hat gezeigt, dass wir schneller und effizienter arbeiten können“, betont Herr Daniel Vetter, CRM-Projektleiter bei der VITA 34 AG.

Der Finanzvorstand Herr Boehnert ergänzt: „Im Unternehmen gab es verschiedene Meinungen. Nun ziehen alle an demselben Strang.“

→ Kontakt:

Unternehmensberatung
Stephan Bauriedel
Neue Kantstrasse 25
D - 14057 Berlin
Telefon: 030 / 33 77 25 91
Telefax: 030 / 33 77 25 94
E-Mail: kontakt@SBauriedel.de
www.sbauriedel.de