

cobra Adress PLUS – Das Schweizer Messer unter den CRM-Lösungen

Überdurchschnittliche Zuwachsraten bei den Fluggästen, der Mitarbeiterzahl und beim Umsatz – beim Flughafen Nürnberg stehen die Zeichen auf Expansion. Der Airport in der fränkischen Metropole steht nach Passagieraufkommen derzeit an zehnter Stelle unter den internationalen deutschen Flughäfen. Die Flughafen Nürnberg GmbH und ihre beiden Tochtergesellschaften nehmen als Betreiber vielfältige Aufgaben wie den Unterhalt des Terminals, den Betrieb der Start- und Landebahn oder die Vermietung von Immobilien wahr. Dieses imposante Wachstum bringt ständig wachsende Anforderungen im Informations- und Logistikbereich mit sich.

Die Aufgabe

Vor allem bei Kundenkontakt, Mailingversand und Kundenbetreuung, im Customer Relationship Management (CRM) also, geht es darum, regelmäßig u. a. Reisebüros, Firmen sowie Marketingabteilungen von Unternehmen mit aktuellen Informationen zu versorgen und Subfirmen des Flughafens schnell mit den richtigen Adressen zu bedienen. Bisher wurde das mit verschiedenen Anwendungen erledigt, die lokal gepflegt wurden – von handgestrickten Datenbanken bis zu Excel-Tabellen. Es fehlte eine einheitliche Adressdatenbank, die Redundanzen ausschließt sowie Daten vernetzt und allen Mitarbeitern zugänglich macht.

Bei der Auswahl des Systems legte der Flughafen Nürnberg besonderen Wert auf eine standardisierte Lösung, die flexibel ist und den speziellen Anforderungen eines Flughafenbetriebs auch in Zukunft gewachsen sein wird. Außerdem sollte der Pflegeaufwand minimal und der Zugriff auf die Daten über das firmeninterne Intranet möglich sein.

Die Entscheidung fiel zugunsten der CRM-Lösung des Konstanzer Softwareanbieters cobra GmbH. „Die schnelle Umsetzung, der attraktive Preis und die einfache Bedienbarkeit haben uns überzeugt“, sagt Ralf Lang, IT-Projektleiter des Flughafens Nürnberg. „Zudem schätzen wir an cobra den direkten Draht zum Hersteller und damit einen schnellen, unkomplizierten Support.“

Die Lösung

Konzeption, Beratung, Erstellen von Pflichtenheft und Projektplan, Datenmigration und Installation dauerten vier Wochen. Die Projektziele – einheitliche Adressdatenbank mit CRM-Funktionalität, Zusammenführen aller bestehenden Datenbanken, Ausschluss von Adressdubletten, geregelter Webzugriff auf die Adressdatenbank, Schulung der Mitarbeiter – wurden innerhalb des vorgegebenen Kostenrahmens erreicht.

Airport Nürnberg



Im Überblick

Flughafen Nürnberg GmbH, Nürnberg www.airport-nuernberg.de

- Über 900 Mitarbeiter
- Betätigungsfelder: Betreiber des Fluggast-Terminals, des Systems der Start- und Landebahn sowie Vermietung und Verpachtung von Gebäuden, Räumen und Einrichtungen am Flughafen
- Tochtergesellschaften: Flughafen Nürnberg Service GmbH, AirPart GmbH

Projektdaten

- Eingesetzte Lösung: cobra Adress PLUS 11 SQL
- Seit November 2006 im Einsatz
- Projektdauer 4 Wochen
- 400 Anwender aus den Bereichen Marketing, Kundenbetreuung
- 25 Windows-basierte Clients sowie 80 Internet Clients
- SQL-Server mit zwei Prozessoren (Intel Xeon mit 3,6 GHz) und 1 GB Arbeitsspeicher
- Integration von Novell Groupwise als Mailsystem

Anforderungen

- Einheitliche Adressdatenbank mit komplettem und eingeschränktem Datenzugriff
- Standardisierte Lösung mit vielseitigen Einsatzmöglichkeiten
- Flexibel anpassbar auf die speziellen Anforderungen des Flughafenbetriebs
- Geringer Pflegeaufwand

Nutzen und Vorteile

- Schneller Zugriff auf einen einheitlichen Datenbestand
- Einfache Bedienbarkeit und Anpassung der Software
- Geringer Schulungs- und Supportaufwand
- Verhinderung von Datenmissbrauch durch umfangreiches Rechtssystem
- Anbindung an Systeme wie SAP



Der Kundennutzen

Diese Lösung erlaubt es den Mitarbeitern des Flughafens Nürnberg, relevante Daten einzusehen – von Kundenadressen über Kontakte, Besuchsberichten und Vertriebsinformationen samt zugehörigen Dokumenten bis hin zu Stichwörtern zur Kundenkennzeichnung. „Unsere Mitarbeiter haben jetzt einen einheitlichen Datenbestand, auf den sie schnell zugreifen können“, so Ralf Lang. Die zentrale Verwaltung aller Daten garantiert nicht nur eine homogene und aktuelle Adresshaltung, sondern minimiert auch den Supportaufwand.

Ein weiterer Vorteil von cobra Adress PLUS ist die leichte Bedienbarkeit. „Unsere Mitarbeiter können eigene Abfragen und Masken selbst und ohne Programmierer erstellen“, sagt Dennis Waldon, Administrator beim Flughafen Nürnberg. „Jede Abteilung kann Masken individuell für ihren Tätigkeitsbereich einrichten, ohne die Einheitlichkeit des zentralen Datenbestands zu gefährden. Wir alle sind von der Lösung begeistert.“

Das Projekt wurde in drei Phasen umgesetzt:

1 In der Planungsphase wurde nach einer Ist-Analyse ein Konzept erstellt. Im Rahmen eines Anwender-Workshops wurden Details diskutiert und die Datenübernahme geplant. Im Anschluss erfolgte die Installation aller Arbeitsplätze zentral via Softwareverteilung.

2 In der Realisierungsphase hat das cobra-Team die Kundendatenbank inklusive der Masken erstellt, Schnittstellen definiert und die lückenlose Übernahme der vorhandenen Daten vorbereitet und durchgeführt.

3 In der Abschlussphase wurden Mitarbeiter und Systemverwalter an ihrem Arbeitsplatz durch das cobra-Team geschult.

Neu hinzugekommene Anforderungen und Wünsche des Flughafens Nürnberg konnten während des Projekts durch die Entwicklungsabteilung der cobra kurzfristig erfüllt werden.

„Ich war von der Flexibilität und Fachkompetenz des cobra-Teams äußerst angetan“, bestätigt Ralf Lang. „Am Ende stand eine Lösung, die unseren Vorstellungen sehr entspricht“.

Rund 400 Mitarbeiter des Flughafens Nürnberg haben nun über das firmeninterne Intranet Zugriff auf cobra Adress PLUS. 25 dieser Mitarbeiter dürfen Daten ändern, der überwiegende Teil ist also nur leseberechtigt. Dies stellt das cobra-Rechteverwaltungssystem sicher. Dass der Flughafen Nürnberg mit Groupwise von Novell als Mailsystem arbeitet, ist kein Problem. Eine entsprechende Schnittstelle sorgt dafür, dass die Anwender aus cobra Adress PLUS heraus den gesamten Mailverkehr erledigen und dokumentieren können.

Auch das in cobra Adress PLUS integrierte Kampagnenmanagement-Modul plant der Nürnberger Flughafen einzusetzen. „Der Rücklauf bei der Planung von Veranstaltungen kann viel besser kontrolliert werden und wir müssen nicht mehr soviel mit Papier arbeiten“, sagt Lang. Ein weiteres Einsparpotenzial sieht der IT-Projektleiter vom Flughafen Nürnberg in dem zentral gesteuerten Versand von Publikationen, da die gezielte Adressierung Postgebühren sparen helfe. Bei geschätzten 4.000 bislang doppelt geführten Adressen in der Tat eine erhebliche Einsparung.

Die Zukunft

Für die Zukunft sieht sich der Flughafen Nürnberg mit der cobra-Lösung, die aufgrund ihrer vielseitigen Einsetzbarkeit als Schweizer Messer unter den CRM-Lösungen gelten kann, gut gerüstet. „Die Lösung ist skalierbar, wir können Updates durchführen und andere Systeme einbinden“, so Lang. Wie zum Beispiel SAP, um Debitoren und Kreditoren einfließen lassen zu können.

Auch nach Projektabschluss steht das cobra-Team dem Flughafen Nürnberg persönlich oder via Remote-Zugriff zur Seite. Die Adressdatenbank soll künftig nicht nur den internen Flughafenmitarbeitern zur Verfügung stehen. „Auch Firmen, die hier am Campus arbeiten, sollen via Intranet auf die Daten zugreifen können“, beschreibt Ralf Lang den nächsten Schritt in eine gemeinsame Zukunft.