



Gezieltes Kampagnenmanagement

Im Überblick

TÜV NORD Akademie
Qualifizierung von Zielgruppen
für Marketing-Kampagnen und
Produktmanagement

Bedarf

Effiziente und flexible Selektion
von CRM-Daten

Lösung und Nutzen

InfoZoom unterstützt mit schnellen
Analysen großer Datenmengen zielgenaue
Marketing-Aktionen und eine
kundenorientierte Produktentwicklung.



Die TÜV NORD Akademie ist einer der größten deutschen Anbieter in der Erwachsenenbildung. Das umfangreiche Seminarangebot ist bedarfsgerecht für verschiedene Zielgruppen und Branchen konzipiert. InfoZoom hilft bei der Analyse von CRM-Daten, um die Kunden und Interessenten passend zu ihren jeweiligen Anforderungen zu informieren und auch das Produktangebot kontinuierlich zu optimieren.

Das breitgefächerte Seminarprogramm der TÜV NORD Akademie umfasst rund 380 Schulungen und Lehrgänge für verschiedene Branchen und Zielgruppen. Die Akademie informiert ihre Kunden und Interessenten regelmäßig zu ihren Seminaren, die im Rahmen von vorgeschriebenen Qualifikationen, zur Auffrischung von Zertifizierungen oder zur generellen Aus- und Weiterbildung angeboten werden. Um die unterschiedlichen Kundengruppen und Ansprechpartner jeweils mit passenden Informationen zu versorgen, qualifiziert die Akademie ihre Kundenkontakte mit InfoZoom.

Schnelle Selektion von Kundendaten

Für den Einsatz von InfoZoom hat sich die TÜV NORD Akademie nach einer ausführlichen Marktrecherche entschieden. Die

Abfragen im CRM-System dauern die Durchläufe bis zu zwei Stunden – zu lang für den schnellen Geschäftsalltag. Außerdem sind die Analysemöglichkeiten nicht flexibel genug für wechselnde Fragestellungen.

InfoZoom wurde im ersten Schritt vor allem für die Nachbereinigung von Selektionsergebnissen des CRM-Systems eingesetzt, um beispielsweise auszuschließen, dass in einem einzelnen Unternehmen zu viele Ansprechpartner mit gleichen Positionen oder Funktionen angeschrieben werden. Dazu werden täglich aktuelle CSV-Dateien aus dem CRM-System generiert, die in InfoZoom eingelesen und geprüft werden. InfoZoom ersetzt so komplett die vorherige manuelle Nachbereinigung und spart damit erheblichen Zeitaufwand bei den Selektionsprozessen ein. Michael Scholz, verantwortlich für IT-Lösungen und -Prozesse bei der TÜV NORD Akademie, hält fest:

»Für die tägliche Datenbereinigung der Mailings haben wir früher ein bis zwei Stunden benötigt. Das ist heute mit InfoZoom in wenigen Minuten erledigt.«

Entlastung des CRM-Systems

Zukünftig soll der komplette Selektionsprozess vom CRM-System auf InfoZoom verlagert werden. Die TÜV NORD Akademie verspricht sich damit nicht nur eine erhebliche Beschleunigung der Prozesse, sondern wird auch die flexiblen Analysemöglichkeiten von InfoZoom immer mehr nutzen. Zudem ist eine deutliche Entlastung der CRM-Datenbank absehbar.

Effizient und flexibel

Bei den großen Datenmengen, die im Marketing des Bildungsunternehmens zu verarbeiten sind, kommen die Vorteile der schnellen In-memory-Software InfoZoom besonders



TÜV NORD Akademie

Die TÜV NORD Akademie ist ein Unternehmen der TÜV NORD GROUP und mit jährlich 50 000 Absolventen eines der großen Bildungsunternehmen in Deutschland. Mit seinen anerkannten und zertifizierten Aus- und Weiterbil-

dingsangeboten unterstützt das Unternehmen Arbeitnehmer bei ihrem Qualifizierungsbedarf. Dabei fließen Erfahrung und umfassendes Know-how, die der TÜV NORD seit Jahrzehnten im praktischen Umfeld beweist, in das umfassende Seminar- und Veranstaltungsprogramm ein.

Die TÜV NORD GROUP ist mit über 10 000 Mitarbeitern einer der größten technischen Dienstleister. Mit ihrer Beratungs-, Service- und Prüfkompetenz ist sie weltweit in 70 Ländern aktiv. Zu den Geschäftsfeldern gehören Industrie Service, Mobilität, IT und Bildung.

Akademie verwaltet ihre Kundenkontakte mit einem CRM-System, suchte aber gezielt nach einer ergänzenden IT-Lösung, mit der die anfallenden großen Datenmengen schnell und flexibel selektiert werden können. Bei

»Bei großen Datenmengen kommen die Vorteile von InfoZoom besonders zum Tragen.«

zum Tragen. Im CRM-System liegen rund 6,7 Millionen Adress-Datensätze mit 150 Attributen und 20 Millionen Transaktionen vor; die auszuwertenden Textdateien aus dem System sind bis zu 4 GB groß. Bei den langwierigen Selektionsdurchläufen im CRM-System steht das Ergebnis der Abfragen oft erst nach Stunden fest, Eingriffe oder Korrekturen während des Durchlaufs sind nicht möglich. InfoZoom dagegen zeigt die Analyseergebnisse der gleichen Datenmenge innerhalb von Minuten, anschaulich visualisiert und nachvollziehbar im Überblick. Der Anwender kann seine Recherche auf dieser Basis sofort beurteilen und die Selektion gezielt weiter steuern. Neben dem Einsatz im Marketing wird InfoZoom daher auch für Ad-hoc-Analysen in anderen Bereichen genutzt, was Michael Scholz als wesentlichen Vorteil sieht:

»InfoZoom ist für alle Anwendungen geeignet, in denen es um die schnelle Analyse großer Datenmengen geht. Auch die einfache Bedienung trägt dazu bei, dass wir die Software vielfältig einsetzen können.«

Validierte Produkte und Zielgruppen

Ein weiteres vielversprechendes Einsatzgebiet ist die Produktentwicklung. Das Marketing der TÜV NORD Akademie erhält seine Selektionsvorgaben für gezielte Kampagnen vom Produktmanagement.

Mit InfoZoom können die Selektionsvorgaben, die derzeit vor allem nach Erfahrungswerten zusammengestellt werden, statistisch überprüft und validiert werden. Das Kampagnenmanagement wird so durch die präzise Ermitt-

lung von Zielgruppen für bestimmte Produkte kontinuierlich optimiert. Umgekehrt können die Zielgruppen-Recherchen aber auch neue Impulse für die Produktentwicklung liefern, indem neue Seminarangebote entsprechend des ermittelten Bedarfs bestimmter Kundengruppen konzipiert werden.

Kontinuierliche Prozessoptimierung

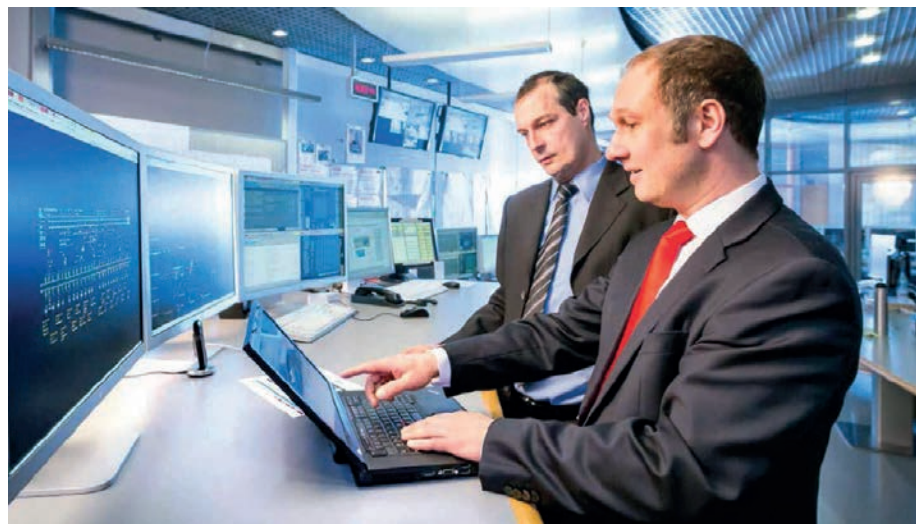
Die TÜV NORD Akademie wird ihre Einsatzmöglichkeiten von InfoZoom auch künftig weiter ausfeilen. Im Marketing steht beispielsweise die Clusterbildung von Zielgruppen auf dem Plan. Michael Scholz sieht InfoZoom als wesentliche Hilfe bei der systematischen Prozessoptimierung:

»Unsere Kunden stehen im Mittelpunkt – InfoZoom unterstützt uns dabei.«



»InfoZoom ist sehr flexibel und universell einsetzbar. Die Software wächst mit ihren Aufgaben mit.«

Michael Scholz,
IT Solution Architect bei der
TÜV NORD Akademie





InfoZoom

Klick.Überblick.

Weitere Informationen

TÜV NORD Akademie GmbH & Co. KG
Große Bahnstraße 31
22525 Hamburg
Telefon +49 40 85 57 - 20 00
Telefax +49 40 85 57 - 27 82
akademie@tuev-nord.de
www.tuevnordakademie.de

U3 marketing unlimited
Hanne Gutmann
Poststraße 9
64293 Darmstadt
Telefon +49 61 51 82 58 0
Telefax +49 61 51 82 58 11
h.gutmann@u3marketing.com
www.u3marketing.com

humanIT Software GmbH
Brühler Straße 9
53119 Bonn
Telefon +49 2 28 909 54 - 0
Telefax +49 2 28 909 54 - 11
info@humanIT.de
www.infozoom.com