

Projektreferenz Bewertung CRM–Tools

Projektname

Bewertung CRM–Tools

Kunde

Deutsche Lufthansa AG

Kundeninformation

Die Deutsche Lufthansa AG ist eine der größten Luftfahrtgesellschaften weltweit. Sie erreichte 2001 einen Umsatz von 16,5 Mrd. Euro.

Branche

Luftfahrt

Projekttyp

Strategieberatung

Methoden & Tools

Interviewing, Moderation

Ausgangssituation

Im Rahmen einer Ablösung des bestehenden Systems zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden suchte Lufthansa nach einem Tool, das die spezifischen Anforderungen auf diesem Sektor befriedigte. Außerdem sollte damit der Grundstein für eine komplett neue IT–Struktur zum Kundendatenmanagement gelegt werden.

Projektbeschreibung

Die technischen, fachlichen und strategischen Vorgaben der Lufthansa wurden systematisch erfasst und den Selbstangaben der in Frage kommenden Hersteller gegenübergestellt. Nach Analyse und Bewertung entstand eine Auswahl von 5 Produkten, für die detaillierte Spezifikationen für einen Produktdemonstration erarbeitet wurden. Die Demonstrationen und eingebetteten Diskussionen wurden ausgewertet und in einem Ratingverfahren bewertet. Unter Berücksichtigung der Vorgaben, der Preise und der Leistungen wurde Lufthansa eine begründete Rangfolge der untersuchten Produkte geliefert.

Projektdauer

April 1999 – Juli 1999

Ergebnis, Kundennutzen

Lufthansa hatte ein sorgfältig recherchierte und begründete Liste von Alternativen für die Toolauswahl auf einem strategisch und wirtschaftlich bedeutsamen –Arbeitsgebiet.