

WTT
YOUNG
LEADER
AWARD
qualified

FHO Fachhochschule Ostschweiz



**Praxisprojekt Managementkonzeption
für die Menu System AG**

Bringing CRM to the next Level

Die Menu System AG ist als kundenorientiertes Unternehmen auf die Arbeit ihrer Mitarbeitenden im Aussendienst angewiesen. Damit deren Effizienz gesteigert werden kann, hat das Unternehmen die Praxisprojektgruppe der Fachhochschule St.Gallen damit beauftragt, ein geeignetes CRM-System zu evaluieren.

Menu System AG

Die Menu System AG mit Standort in St.Gallen ist europäischer Markt- und Technologieführer für professionelle Herde mit Induktionstechnologie in der Gastronomie und für Grossküchen. Das Unternehmen ist in Privatbesitz und kann auf eine 40-jährige Firmengeschichte zurückblicken. Zurzeit beschäftigt die Menu System AG rund 80 Mitarbeitende, wovon 15 im Vertrieb tätig sind. Neben dem Standort Schweiz ist das Unternehmen auch in Deutschland und Österreich vertreten und beliefert hauptsächlich die deutschsprachigen Länder.

Methodik

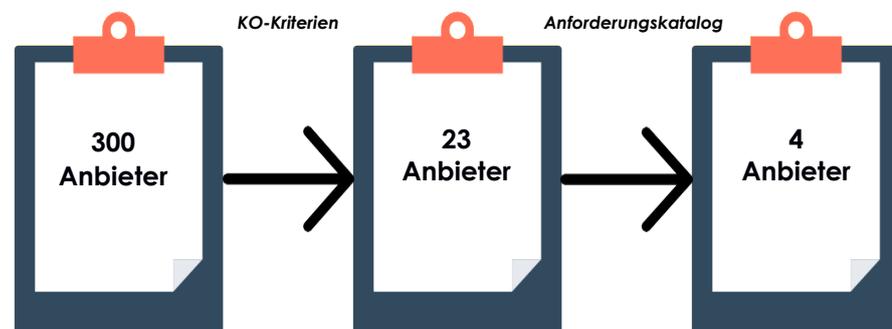
Neben der Befragung der späteren Anwender erarbeitete die Projektgruppe die für das Evaluationsverfahren notwendigen Dokumente. Mit diesen und einem Online-Tool konnten aus den anfänglich 300 CRM-Systemen in Absprache mit der Kundschaft schliesslich vier ausgewählt werden. Die Systeme wurden nach den Anforderungen und der praktischen Anwendbarkeit, welche in Produktdemonstrationen

der Anbieter betrachtet werden konnten, bewertet. Des Weiteren befragte die Projektgruppe Referenzkunden, um mehr über die Systeme zu erfahren.

Ergebnisse

Diese vier Anbieter waren aufgrund der Anforderungen, die die Geschäftsleitung und die Mitarbeitenden im Aussendienst definiert hatten, geeignet. In die finale Bewertung der vier Anbieter flossen alle Kriterien des Pflichtenhefts und des Anforderungskataloges ein sowie die Eindrücke der Projektgruppe. Die Eindrücke verschaffte sich die Projektgruppe durch Demonstrationen seitens der Anbieter und Referenzkunden und bewertete diese mithilfe von vordefinierten Use Cases. Schliesslich hoben sich zwei Systeme deutlich von den anderen ab. Die Menu System AG wird sich mit den jeweiligen Anbietern zusammensetzen, um das definitive Vorgehen festzulegen und den endgültigen Entscheid zu fällen.

www.fhsg.ch/praxisprojekte



Vorgehen bei der Filterung der Anbieter.

Quelle: eigene Darstellung.

PRAXISPROJEKT 3 Managementkonzeption 2018

Projektteam (v. l. n. r.)

hinten: Fabian Nufer, St.Gallen

Silas Germann, Arbon

Sebastian Müller, Gams

Joël Haubensak, Schönenberg

vorne: Martin Frehner, Bernhardzell

Dejan Kotic, Steinach, Projektleiter

Kundschaft

Menu System AG, St.Gallen

Dr. Paul Schneider, Geschäftsführer und VR

www.menu-system.com



Mit der Auswahl eines CRM-Systems werden die Effektivität und die Effizienz eines Verkaufsteams auf Jahre hinaus massgeblich beeinflusst. Das FHS-Projekt

hat uns wertvolle Anregungen geliefert. Wir werden die erzielten Resultate in unsere Entscheidungsprozesse einbeziehen. Wir danken dem Projektteam.

Coach

FHS St.Gallen

Prof. Dr. Christian Thiel



Das Team hat sich intensiv mit dem CRM-Markt auseinandergesetzt, die kunden-spezifischen Prozesse und Anforderungen erhoben. Dabei haben sie die Rahmenbedingungen des DSGVO berücksichtigt und darauf basierend eine Grob-, dann Feinevaluation durchgeführt. Letztendlich folgte die Durchführung eines umfangreichen Evaluationsprozesses.