

Uni und Netstyle: Kooperation gelungen

sz **Kredenbach.** Die Kunden standen jetzt im Fokus eines Projekts zwischen der Netstyle Informationstechnik GmbH in Kredenbach und dem Institut für Wirtschaftsinformatik der Universität Siegen. Am Ende der siebenmonatigen Zusammenarbeit stand eine Präsentation zur Bedeutung eines nachhaltigen Kundenbeziehungsmanagements in mittelständischen IT-Dienstleistungsunternehmen, auf neudeutsch „Customer Relationship Management (CRM)“.

Stefan Schumacher, Student der Wirtschaftsinformatik und Mitarbeiter bei Netstyle, gab zahlreiche Einblicke in den Projektverlauf und den sich anschließenden Softwareauswahlprozess sowie einen Ausblick in zukünftige Maßnahmen und Tätigkeiten.

Demnach ist CRM „ein ganzheitlicher Ansatz zur Unternehmensführung“, erklärte Schumacher in einem Pressebericht des Unternehmens. „Er integriert und optimiert auf der Grundlage einer Datenbank und Software zur Marktbearbeitung sowie eines definierten Verkaufsprozesses abteilungsübergreifend alle kundenbezogenen Prozesse in Vertrieb, Marketing, Service und Support und anderen Abteilungen.“

Zielsetzung von CRM ist die gemeinsame Schaffung von Mehrwerten auf Kunden- und Lieferantenseite über die Lebenszyklen von Geschäftsbeziehungen hinaus. Schumacher betonte, dass kundenorientierte Vertriebs-, Service- und Marketingprozesse notwendig seien. Daraus ergäben sich im Sinne einer verbesserten Marktposition positive Effekte.

Geschäftsführer Rainer Spickermann und Dr.-Ing. Manfred Grauer als betreuender Professor konnten sich im Rahmen des Vortrags von den Potenzialen junger Akademiker und dem gelungenen Transfer von theoretischen Erkenntnissen in die Praxis überzeugen. Grauers Fazit: „Dieses Projekt hat einmal mehr die Tragfähigkeit einer Kooperation zwischen der Universität Siegen und dem mittelständischen Unternehmen Netstyle gezeigt und eine weitere positive Zusammenarbeit unterstrichen.“