



Größte juristische Online-Datenbank der Schweiz setzt auf CAS genesisWorld

CAS **genesisWorld**

## Auf einen Blick

### Branche: Dienstleistung

### Ausgangssituation/Ziele

- ▶ Manuelle Kundenverwaltung und Auswertung über Microsoft Outlook und Excel
- ▶ Viele Fehlerquellen
- ▶ Zentrales Administrations- und Auswertungscockpit soll alle Geschäftsprozesse verwalten
- ▶ Validierung der Portalnutzer durch vielschichtiges Rechtssystem
- ▶ Analyse der Nutzungsdaten zur Preisgestaltung der Services
- ▶ Flexibles, extrem skalierbares System für weiteres Wachstum

### Nutzen und Vorteile

- ▶ Effiziente Kundenverwaltung und automatisierte Prozesse
- ▶ Zentrale Pflege und Verwaltung sämtlicher Daten
- ▶ Abbildung der gesamten Abonnenten- und Transaktionsverwaltung
- ▶ Versand des Newsletters an die Abonnenten
- ▶ Abwicklung von Marketingkampagnen
- ▶ Mitarbeiter bewahren Überblick über Datenberge durch fein justierte Auswertungen im Cockpit

# Anwenderbericht

SWISSLEX  
Westlaw

## Mit dem zentralen Cockpit Datenberge bezwingen

Imposante Berge mit Zuckerguss, feinste Schokolade und saftige Almen – so kennen wir die Schweiz. Bei der Schweizer Swisslex AG herrscht Innovation, nicht nur Tradition: Hier bestehen die Berge aus gewaltigen Datenmengen, die eingegeben, verwaltet und ausgewertet werden. Das Ergebnis sind zufriedene Kunden bei der größten juristischen Online-Datenbank der Schweiz. Rund 9.000 Juristen und Anwälte nutzen über die Internetadresse [www.swisslex.ch](http://www.swisslex.ch) ihre Abonnements – 240.000 Mal im Monat greifen sie auf kostenpflichtige Informationen aus Gesetzgebung, Rechtsprechung und Lehre zu.

Die 1986 gegründete Swisslex AG gehört zu den ersten Online-Informationendiensten in Europa. Sie ist auf juristische Informationsangebote spezialisiert und zählt Anwaltskanzleien, Gerichte, Rechtsabteilungen von Unternehmen, Treuhandfirmen, Steuerexperten sowie Universitäten zu ihren Kunden. Bis Anfang 2006 lief die gesamte Kundenverwaltung und die Auswertung der Daten über Microsoft Outlook und Excel. Das stetige Wachstum war ab Mitte 2005 mit den manuellen Tools nicht mehr zu bewältigen. Heute setzt die Swisslex AG CAS genesisWorld als zentrales Administrations- und Auswertungscockpit ein, über das alle Geschäftsprozesse verwaltet werden.

### Lieber Herr Marion Schmidt

Das manuelle Arbeiten mit den Microsoft-Anwendungen barg viele Fehlerquellen. Anreden wie die obige waren eher harmlos. Dies und das schnelle Wachstum der Swisslex AG waren die maßgeblichen Gründe für die Einführung eines professionellen CRM-Systems. „Irgendwann kam der Punkt, ab dem wir automatisierte Prozesse einführen mussten, um wettbewerbsfähig zu bleiben“, so Urs Thüning, Geschäftsführer der Swisslex AG, Zürich. „Unsere Entscheidung für CAS genesisWorld und Herrn Koppenhöfer, dem Geschäftsführer der Firma itdesign aus Tübingen, fiel auf Grund ganz konkreter Empfehlungen. Wir wussten, dass er ein gutes CRM-System vertreibt: CAS genesisWorld.“

Das Team von Swisslex hat sich das CRM-System ausführlich demonstrieren lassen und ist sehr schnell zu dem Schluss gekommen, dass es die hohen Ansprüche umfassend erfüllt. Maßgeblich für die Entscheidung waren die guten Referenzen von CAS genesisWorld und der gute Eindruck von itdesign. „Die Kombination hat sehr gut gepasst“, so Thüning. „Das CRM System bietet uns, was wir brauchen und ist sehr mächtig: Es kann Anforderungen erfüllen, von denen wir bis heute noch gar nicht wussten, dass wir sie irgendwann erfüllen können.“ Damit ist der Raum für das weitere Wachstum der Swisslex AG geschaffen, wozu auch die extreme Skalierbarkeit des CRM-Systems beiträgt.

### Schnell und effizient: die Einführung

Die Einführung von CAS genesisWorld verlief rasch und reibungslos, obwohl die Prozesse und Ansprüche äußerst komplex waren: Die bestehende Adress-Datenbank musste übernommen, die Abonnenten- und Transaktionsverwaltung, also die „Warenwirtschaft“, abgebildet und die kompletten Login-Daten eingepflegt werden. Dabei wurden die Daten aus Microsoft Outlook und der vorhandenen Online-Datenbank intern aufbereitet.

„Die Einführung erfolgte iterativ und heute laufen alle Kundenprozesse reibungslos über CAS genesisWorld“, erklärt Johannes Koppenhöfer stolz. Die Mitarbeiter stellten sich dank kurzer Schulungen beispielsweise für die Datenanalyse schnell auf CAS genesisWorld ein. „Sie sind begeistert weil sie jetzt ein äußerst effizientes Tool haben, um Kunden zu verwalten“, so Thüning.





„CAS genesisWorld ist ein effizientes Instrument für weiteres Wachstum: Es bietet uns alle Möglichkeiten für das Kunden- und Produktmanagement und kann Anforderungen erfüllen, von denen wir bis heute noch nicht wussten, dass wir sie irgendwann erfüllen können.“

Urs Thüring, Geschäftsführer bei Swisslex AG

### Projektdaten

- ▶ Im Einsatz seit Februar 2006
- ▶ Schnelle und reibungslose Einführung durch iteratives Vorgehen
- ▶ CAS genesisWorld an zwei Standorten
- ▶ Zugriff auf die gemeinsame Datenbank über Web access
- ▶ Anbindung des professionellen E-Mail-Marketing-Tools Inxmail
- ▶ Anbindung von Microsoft Office und Exchange

### Kunde

Swisslex AG, Zürich (CH)

www.swisslex.ch

- ▶ Führende Online-Datenbank für juristische Informationen im Markt Schweiz
- ▶ Gründung 1986
- ▶ Standorte in Zürich und Genf
- ▶ Umsatz von über CHF 4 Mio. und einem regelmäßigen Gewinn
- ▶ Über 800.000 Dokumente für mehr als 18.000 Nutzer

### Betreuender Partner

itdesign GmbH, Tübingen

www.itdesign.de

### CAS genesisWorld

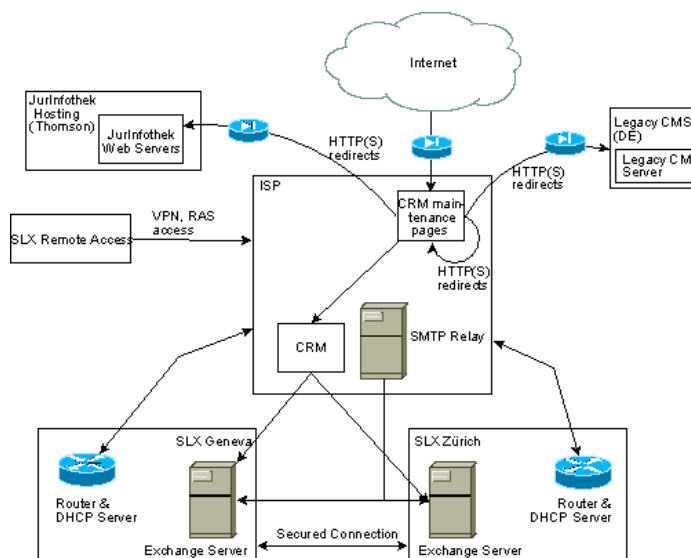
- ▶ Professionelles Kundenmanagement
- ▶ Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- ▶ Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- ▶ Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- ▶ Flexibel, integrierbar, erweiterbar
- ▶ Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- ▶ Über 110 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- ▶ Mehr als 42.000 Anwender

## Technik für Gipfelstürmer

Über das CRM-System CAS genesisWorld

- ▶ akquiriert das Schweizer Unternehmen heute mit dem Kampagnenmanagement und dem professionellen E-Mail-Marketing-Tool Inxmail Neukunden
- ▶ werden Abonnenten regelmäßig mit aktuellen Produkte-Newsletter beliefert
- ▶ verwaltet es sämtliche Abonnements
- ▶ validiert es mit dem Rechtesystem Nutzer, die sich auf dem Portal www.swisslex.ch einloggen
- ▶ analysiert es die Nutzungsdaten auf der Datenbank, die beispielsweise zur weiteren Preisgestaltung der Services beitragen.

„Wir haben jetzt ein effizientes Instrument für weiteres Wachstum, weil wir alles zentral steuern können“, so Thüring. „Heute pflegen und verwalten wir auch sämtliche Daten zentral. Unsere Niederlassungen in Zürich und Genf arbeiten dank CAS genesisWorld Web access mit dem gleichen, aktuellen Datenbestand.“ Für Kampagnen und Auswertungen können individuelle Daten über Filter wunschgemäß zusammengestellt und extrahiert werden. Ebenso lassen sich neue Produkte, die in Zukunft das Portfolio des juristischen Dienstleisters bereichern werden, einfach in die zentrale Datenbasis einfügen.



Die neue Systemarchitektur bei der Swisslex AG automatisiert Abläufe.

sowie das professionelle E-Mail-Marketing-Tool von Inxmail erleichtern die Arbeit – besonders bei Marketing-Kampagnen und der Zustellung von Produkt-Newslettern. Vorlagen in Word steuert CAS genesisWorld direkt an und legt sie nach dem Versand in der entsprechenden Kundenakte ab, so dass eine komplette Historie entsteht.

## Eine starke Seilschaft

Swisslex arbeitete bei der Anpassung ihres CRM Systems mit dem CAS-Partner itdesign aus Tübingen zusammen. Die Sitzungen haben in Zürich stattgefunden, und als gemeinsame Sprache wurde in der Regel Englisch genutzt, weil die Beteiligten deutsche, englische und französische Muttersprachler waren.

„Der Prozess verlief sehr effizient, weil itdesign sehr flexibel ist“ stellt Thüring fest. „Die Erstellung der Schnittstellen und die Einrichtung der Server – das hat uns sehr gut gefallen. itdesign hat extrem gute Ideen und die technologische Innovation mitgebracht, die wir selber nicht hatten.“

Urs Thüring rät den Unternehmen, die CRM einführen wollen, sich an den Best Practice-Beispielen zu orientieren. Der beste Weg ist für ihn, sich die Zeit für eine saubere Analyse unter Einbeziehung eines externen Beraters zu nehmen. So erhält man eine Lösung, die zur Strategie des Unternehmens passt und alle Ansprüche erfüllt.

Für Kampagnen segmentiert Swisslex die Kundendaten beispielsweise über die Kenngrößen Umsatz, Anzahl der Transaktionen pro Kunde und besuchte Segmente der juristischen Informationen. Über die Filterfunktion in CAS genesisWorld werden die fein justierten Auswertungen direkt ins Cockpit eingespielt, so dass die Mitarbeiter alles gleich im Blick haben. Die Anbindung an

Microsoft Office so-