

# Grüsch wird zum Nabel der (Customer-)World

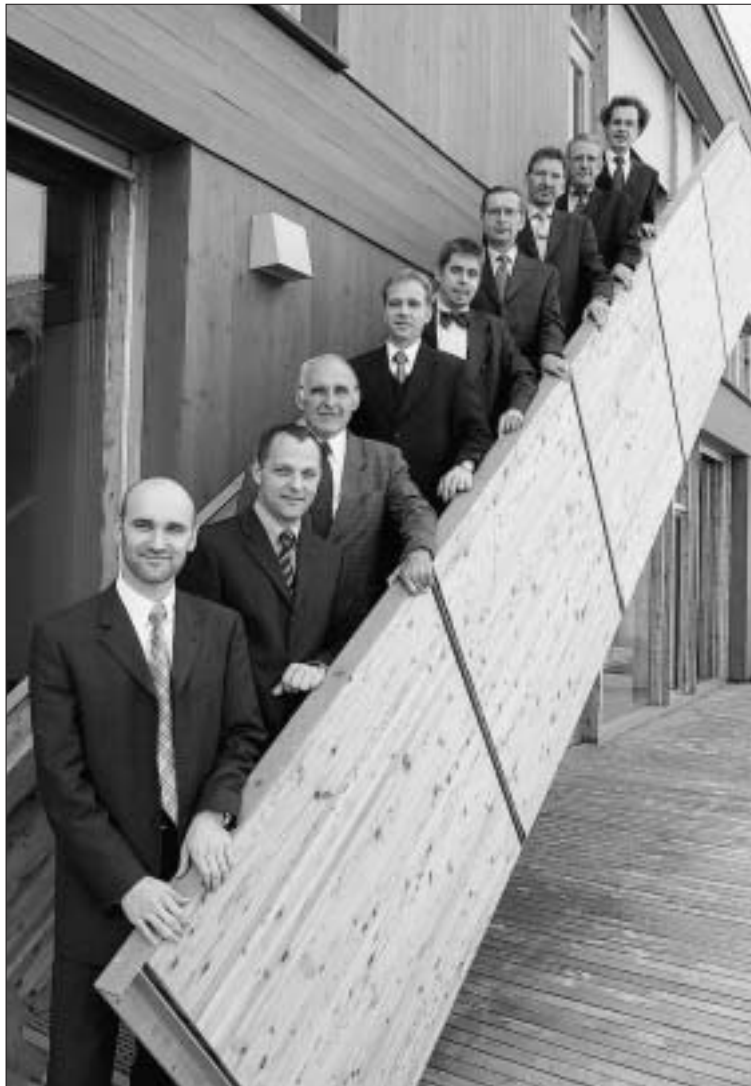
**Das Beziehungsnetzwerk des Innovations-Zentrums in Grüsch wird immer komplexer. Mit der Customer World AG wirkt nun auch ein Beratungsunternehmen vom Innozet aus.**

Von Norbert Waser

Die Neugründung einer Firma, die nach neun Monaten drei Arbeitsplätze bieten kann, ist zwar erfreulich, für eine Medienkonferenz ist dies allein aber noch kein Grund. Im Fall der Customer World AG, die am 1. Januar 2002 startete und ihren Sitz im Grüscher Innozet hat, steht denn auch nicht die Zahl der aktuellen Arbeitsplätze im Vordergrund, sondern vor allem das in dieser kurzen Zeit geknüpfte Beziehungsnetz.

## Direkter Draht zur Universität

Dieser solide Unterbau des Jungunternehmens wurde gestern an der Medienkonferenz im Innozet erstmals richtig sichtbar. So amtiert als Verwaltungsratspräsident *Elgar Fleisch*, seines Zeichens Professor an der Universität St. Gallen. Er sorgt über das Institut für Technologie-Management für den direkten Draht zur Universität. Dafür, dass Customer-World-CEO *Tiziano Lorez* und seine beiden Senior Consultants auf ein Netzwerk von 40 Spezialisten zurückgreifen können, sorgt Verwal-



**Gut angezogen: Customer-World-CEO Tiziano Lorez (vorne) und das Netzwerk der Leute, die hinter ihm stehen.** (Foto Tamara Defilla)

tungsrat *Christoph Gull*, CEO des Zürcher Beratungsunternehmens O+I Consulting AG. In den Ver-

waltungsrat eingebunden sind aber auch zwei der wichtigsten Kunden: *Ulrich Immler*, CEO der

Graubündner Kantonalbank, und *Christian Wegmüller*, CEO der Mobiliar Versicherungen & Vorsorge. Zusammengeschweisst haben dieses Kompetenzzentrum *Ulrich Gadiant*, Präsident der Stiftung zur Förderung von Jungunternehmern (Initial), und sein Geschäftsführer *Franco Jenal*.

## Kundenbeziehungen pflegen

Zu umschreiben, was die Customer World AG genau macht, ist gar nicht so einfach. In der Fachsprache formuliert ist das Consulting-Unternehmen im Business Partner Relationship Management tätig. In der Praxis bedeutet dies die punktuelle Zusammenarbeit zwischen einer Bank (GKB), einer Versicherung (Mobiliar), eines Beratungsunternehmens (O+I) und der Wissenschaft (Uni). «Das ist eine viel versprechende Kombination», sagte *Elgar Fleisch*, der insbesondere die Effizienz des kleinen Teams herausstrich. *Christoph Gull* sieht dafür auch in dem mit Überkapazitäten kämpfenden Beratermarkt grosses Potenzial. Der Business Plan der Customer World sieht denn auch ein Aufbau auf zehn bis 15 Senior Consultants vor. Von den Leistungen des Unternehmens überzeugt zeigten sich auch die beiden Kunden, GKB und Mobiliar, für die die Customer World im Bereich des Kundenbeziehungsmanagements (CRM) tätig ist. «Ein kleineres Team bedeutet kürzere Wege, persönlichere Betreuung und tiefere Kosten», fasste *Immler* die Vorteile zusammen.