

# Ein Nischenplayer etabliert sich

## Die Customer World AG im Innozent in Grüşch ist erfolgreich gestartet

**Die Customer World AG ist eine von derzeit sieben Firmen, die im Innovationszentrum Trumpf (Innozet) in Grüşch tätig sind. Das Beratungsunternehmen empfiehlt sich mit massgeschneiderten Dienstleistungen vor allem kleinen und mittleren Unternehmen (KMU).**

● VON HANS BÄRTSCH

Die Graubündner Kantonalbank als Finanzdienstleister und die Schweizerische Mobiliar als Versicherungsgesellschaft sind zwar keine KMU. Als Partner der am 1. Januar gegründeten Customer World AG sind sie jedoch Garanten, dass das, was diese Firma zu bieten hat, Hand und Fuss hat. Weiter wird das Gemeinschaftsprojekt vom Zürcher Beratungsunternehmen O+I Consulting AG mitgetragen. Das Institut für Technologiemanagement der Universität St. Gallen, dessen Leiter Elgar Fleisch als Verwaltungsratspräsident der Customer World AG fungiert, bietet Unterstützung von der wissenschaftlichen Seite.

### Massgeschneiderte Lösungen

Nach neun Monaten Geschäftstätigkeit blickten die Verantwortlichen der Customer World AG gestern im Innozet in Grüşch auf einen erfolgreichen Start zurück. «Die innovative Strategie hat sich bestätigt», freute sich Geschäftsführer Tiziano Lorez. Im Gegensatz zu grossen Consulting-Unternehmen bietet die Customer World AG ihren Kunden individuellere, massgeschneiderte Lösungen im Bereich CRM (Customer Relationship Management, auf Deutsch Kundenbeziehungsmanagement).

Was das heisst, erläuterte Lorez an folgendem Beispiel: «70 Prozent der

Kundenverluste sind hausgemacht. Der Hauptgrund liegt im ungenügenden Serviceverhalten vieler Unternehmen» (Hängenbleiben in der Warteschleife eines Call-Centers usw.). Mit einem systematischen Reklamationsmanagement könnten mit kleinem Aufwand enorme Erfolge realisiert werden. Angesichts der Tatsache, dass es für Firmen fünfmal teurer sei einen Neukunden zu gewinnen denn die bestehenden Kundenbeziehungen zu pflegen, zeige sich das Potenzial von Massnahmen im Bereich CRM um so deutlicher, so Lorez weiter.

Im Rahmen eines Tagesseminars sollen am 20. November KMU im Kanton Graubünden von den Vorzügen eines erfolgreichen CRM überzeugt werden. An der gestrigen Medienorientierung wurde betont, dass die Inanspruchnahme von Beratungsleistungen nicht nur in wirtschaftlich angespannten Situationen und bei Problemen, sondern auch in Erfolgsphasen sinnvoll sein könne.

### Von drei auf 15 Mitarbeiter

Der Businessplan der Customer

World AG sieht vor, von heute drei auf zehn bis 15 Mitarbeiter zu wachsen (bei der O+I Consulting AG kann zudem auf ein Netzwerk von 40 Spezialisten zurückgegriffen werden). Von der Ausbildung respektive Erfahrung her sind Senior Consultants gefragt, also Berater mit ausgewiesenem CRM-Know-how. Viel verspricht man sich vom Wissenstransfer mit den andern sechs derzeit im Innozet aktiven Firmen. Zwei weitere sollen bald dazukommen, so Ulrich Gadiet, Präsident von Initial, der Bündner Stiftung zur Förderung von Jungunternehmern.



*Kleine Firma mit grossen Zielen: Verwaltungsratspräsident Elgar Fleisch (links) und Geschäftsführer Tiziano Lorez bieten mit der Customer World AG von Grüşch aus Beratungsdienstleistungen mit Schwerpunkt CRM an.*