

Mister Spex setzt auf Projektmanagement-Expertise von 1A Relations

Genau hinzusehen, ist der Job eines Optikers – nicht nur bei seinen Kunden, sondern auch bei den Prozessen im eigenen Unternehmen. So holte sich Europas führender Online-Optiker für die Unterstützung seines Projektmanagements die Experten der 1A Relations GmbH in Haus. Damit hat das Unternehmen die Integration weiterer Dienstleister im Rahmen seiner Webshopsoftware-Umstellung erfolgreich realisiert.

Die Mister Spex GmbH bietet über ihre Website neben Kontaktlinsen europaweit das umfangreichste Sortiment an direkt verfügbaren Markenbrillen und -sonnenbrillen zu attraktiven Konditionen an. „Ein angenehmes Käuferlebnis, das im Internet gut abgebildet wird, ist für uns als ein Unternehmen, das mit Brillen ein medizinisches Produkt vertreibt, genauso wichtig wie zu gewährleisten, dass dem Kunden ein solider, reibungsloser Prozess angeboten wird“, beschreibt Dr. Jens Reich, Chief Marketing Officer (CMO) bei Mister Spex, die Anforderungen zur Erhaltung der Wettbewerbsfähigkeit. Um die Abläufe auch bei der Ablösung der Webshop-Software und der Integration von Lösungen für E-Mail-Newsletter-Kampagnen und den automatisierten Versand von E-Mailstrecken weiter sicherzustellen, suchte das Unternehmen einen erfahrenen Projektmanager. „Wir haben bereits bevor das Projekt gestartet ist, erkannt, dass wir dessen Umsetzung aufgrund temporärer Ressourcenknappheit in den eigenen Reihen nicht stemmen können, und da war die Entscheidung, einen externen Berater ins Boot zu holen, die beste Lösung“, erklärt Dr. Reich, der dann aufgrund einer persönlichen Empfehlung mit Georg Blum, Geschäftsführer der 1A Relations, Kontakt aufnahm.

Die Aufgabenstellung für ihn lautete, die Abstimmung und Koordination zwischen der CRM-Abteilung bei Mister Spex mit vorhandenen externen CRM-Dienstleistern und der internen IT zu übernehmen sowie zusätzliche Dienstleister für den E-Mail-Versand und das Marketing anzubinden. Um diese zu lösen, war es wichtig, dass der Berater über entsprechende Erfahrung und Know-how im Projektmanagement verfügt. Diese kann Georg Blum, der bereits seit mehr als 15 Jahren als CRM-Berater bei unterschiedlichen Unternehmen tätig ist, nachweisen. Bei Mister Spex moderierte er Workshops mit allen Beteiligten und wöchentliche Jour-Fix-Termine, nahezu täglich stimmte er sich mit der IT ab. „Dabei zeigte er seine Stärke, indem er den Blick für das Wesentliche behielt, gerade wenn Diskussionen zu sehr ins Detail gingen, sodass die Ziele der jeweiligen Besprechungen eingehalten wurden“, fasst Dr. Reich zusammen. Überhaupt sei Georg Blum ein sehr erfahrener CRM-Manager, der extrem strukturiert arbeitet, diszipliniert und zuverlässig ist, so der CMO. Deshalb folgte mit der Integration von Tochterfirmen eine weitere Beauftragung.