

CRM im Einsatz im Ingenieurbüro G. Hoffmann

„Der CRM hat uns die Arbeit und Verwaltung zur Freude werden lassen.“ Gerhard Hoffmann, Ingenieurbüro G. Hoffmann

## cRM – Stahlharter Profi für erfolgreiche Kundenbeziehungen

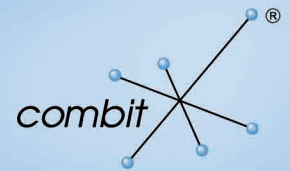
Viele Jahre hat das Ingenieurbüro Gerhard Hoffmann Anlagen zur Automatisierung von Stahlarbeiten entwickelt und spezialisiert. Heute bietet das Unternehmen nicht mehr die Maschinen selbst an, sondern stellt in erster Linie Fachwissen über qualitatives und effizientes Bearbeiten von Stahl zur Verfügung. Qualität spielt für den Diplom-Ingenieur Gerhard Hoffmann aber nicht nur bei der Verarbeitung des Stahls eine wichtige Rolle, sondern auch in Sachen CRM, weshalb er in Sachen Kontakt- und Kundenmanagement auf den combit Relationship Manager vertraut.

### Unternehmen

Der Werkstoff Stahl hat eine große Anziehungskraft auf Gerhard Hoffmann und das Schneiden mittels Plasma, Autogen-Gas oder Wasser ist seine Leidenschaft. Kein Wunder also, dass er 1997 ein Ingenieurbüro gründet, um Automatisierungsanlagen zu entwickeln, die kostengünstiges Schneiden von Stahl ermöglichen. Heute ist das Unternehmen nicht mehr als Hersteller, sondern als Berater in der Stahl- und Metallindustrie tätig. Eher durch Zufall hatte der Diplom-Ingenieur entdeckt, wie groß der Informationsbedarf an Basis- und Fachwissen in der Branche ist und berät heute Firmen wie ThyssenKrupp, Klöckner oder Höchst. Über die Internetplattform „Schneidforum“ bietet er zusätzliche Informationen an und fungiert auch als Veranstalter des Deutschen Brennschneidtags®, die erste Veranstaltung dieser Art in Deutschland.

### Fakten

- Organisation:** Ingenieurbüro G. Hoffmann 
- Branche:** Industrie
- Standort:** Solingen
- Web:** [www.schneidforum.de](http://www.schneidforum.de)
- Herausforderung:** Vielfältige Kontakte in kurzer Zeit zielgruppengerecht und sicher verwalten
- Lösung:** combit Relationship Manager
- Erfolg:** Telefonie, Serienmails und die Ablage von Dokumenten sind jetzt schneller und effizienter erledigt



## Herausforderung

Viele Jahre war Gerhard Hoffmann auf der Suche nach einer CRM-Software, die alle Prozesse seiner Arbeit abbildet und die das gewünschte Betriebswachstum unterstützt. Die Kunden und Kontakte sind vielfältig. Sein Unternehmen gewinnt zum Beispiel über die eigene Internetplattform immer wieder neue Kunden hinzu, die andere Informationen benötigen als bestehende Kunden, die zielgruppengerecht verwaltet und informiert werden wollen. In seinem Kundenstamm hat er bisher 2.200 Firmen, denen er über frei definierbare Relationen jeweils mehrere Personen, Projekte und Branchen zuordnen will. Ihm ist wichtig, dass er seine Daten über eine relationale SQL-Datenbank schnell abfragen kann und ihm eine hohe Datensicherheit gewährleistet wird.

## Lösung

Als Diplom-Ingenieur Gerhard Hoffmann den combit Relationship Manager getestet hat, war er positiv überrascht. Endlich eine Software die den Unternehmensansprüchen entspricht und die er nach Herzenswünschen einrichten kann. Die Datenbankstruktur sowie die Oberfläche hat der Geschäftsführer ohne Schwierigkeiten eigenhändig angepasst und die verschiedenen Selektionen sowie die unterschiedlichen Briefvorlagen selbst erstellt. Bereits vorhandenen Daten konnte er nahtlos über die interne Schnittstelle importieren und ohne Probleme weiter bearbeiten. Für den Administrator sowie die Mitarbeiter hat er unterschiedliche Lese- und Schreibrechte eingerichtet und seine Mitarbeiter sogar schon nach kurzem Einsatz selbst schulen können. Den effizienten Umgang mit der Software hat sich das Team zusätzlich durch die mitgelieferten Movies sowie die Online-Hilfe selbstständig erarbeitet.

Für Mailings, Newsletter, Werbekampagnen oder einfach auch für die tägliche Korrespondenz bietet der cRM alles, was das Ingenieurbüro für eine zielgruppengenaue und aktive Kundenkommunikation braucht. Eine saubere Datenbankstruktur, verschiedene Relationen und spezifische Selektionen garantieren, dass Streuverluste bei den Kunden vermieden werden. Alle publizierten Informationen werden in der Dokumentenablage gesichert und bieten gleichzeitig die Grundlage für telefonische Nachfassaktionen. Dazu wählen die Mitarbeiter bei der Durch-

führung den Kunden direkt per CTI an und sehen gleichzeitig in den Kontakteinträgen, welche Informationen bereits verschickt wurden. Gezieltes Nachfragen oder zusätzliche Angebote an Informationen verstärken die Beziehungen und erhöhen das Service-Angebot gegenüber den Kunden. Ein unterstützender Partner ist der combit Relationship Manager auch, wenn es darum geht, Adressen komfortabel zu übernehmen und zu verwalten. Der integrierte address pick-up bietet dem Team dabei einen besonderen Service. Die vielen neuen Adressen, zum Beispiel aus dem Internetforum, werden in der Zwischenablage von dem cleveren Tool erkannt und über Hotkey direkt in die passenden Felder befördert. Das spart jede Menge Zeit und lästige Tipparbeit.

## Fazit



„Etliche Stunden meiner Freizeit wurden investiert, um eine brauchbare Lösung zu finden“, stellt der Diplom-Ingenieur Gerhard Hoffmann fest, doch mit dem cRM hat er jetzt endlich das „perfekte Tool“ gefunden.

„Alle meine Wünsche konnte ich genial und einfach umsetzen. Telefonie, Serienmails und die Ablage von Dokumenten sind jetzt schneller und effizienter erledigt.“

„In wenigen Tagen konnte der combit Relationship Manager effizient eingesetzt werden.“

„Alle meine Wünsche konnte ich genial und einfach umsetzen.“