

combit Relationship Manager im Einsatz bei der *blue:solution software GmbH*



„Mit dem cRM konnte eine Zeit-Einsparung von sage und schreibe 90% erreicht werden.“

**Rudolf Melching**  
Geschäftsführer *blue:solution*

## CRM-Lösung, die mit dem Unternehmen wächst

Bei der *blue:solution GmbH* aus Rheine dreht sich alles um kaufmännische Software für kleine und mittelständische Unternehmen, wie etwa TopKontor, eine moderne und leicht bedienbare Bürolösung mit cleveren Funktionen. Vor allem Handwerksbetriebe setzen die maßgeschneiderten Lösungen von *blue:solution* ein, die auch zu günstigen Konditionen gemietet werden können. TopKontor wird in über 2500 Unternehmen eingesetzt und von mehr als 250 Fachhändlern in Deutschland, Österreich, Schweiz und Luxemburg vertrieben.

Garant für ein effizientes Kundenmanagement und gezieltes Marketing ist bei *blue:solution* eine einwandfrei funktionierende CRM-Lösung, die auch mit den komplexen Beziehungen zwischen dem Software-Hersteller, Fachhändlern und Anwendern umgehen kann. Der combit Relationship Manager (cRM) ermöglicht die zentrale Datenhaltung und bildet die Basis für die unterschiedlichen Vertragsberechnungen, die vor allem in Zusammenhang mit der Softwarepflege und den Fachhändlern unabdingbar sind.

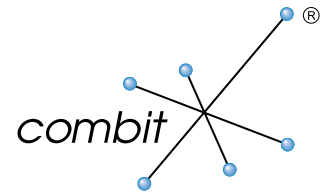
### Ein fairer Umgang mit Partnern und Anwendern

Das Unternehmen wurde 1999 mit sieben Mitarbeitern gegründet, expandierte rasch und hat derzeit 14 Mitarbeiter. „Unser Erfolg basiert auf der einzigartigen Strategie, unsere ganze Entwicklungsarbeit im Rahmen der Softwarepflege zur Verfügung zu stellen“ so Geschäftsführer Rudolf Melching. „Ein fairer Umgang mit unseren Partnern und Anwendern ist die Basis unserer Firmenphilosophie“ ergänzt Ralf Rüschoff, ebenfalls Geschäftsführer der *blue:solution GmbH*. Ihre Kunden können so langfristig kalkulieren, denn ihre Investitionen sind bei *blue:solution* gut gesichert. Weshalb ein Softwareunternehmen wie *blue:solution* sich nicht selbst eine CRM-Lösung entwickelt? „Eine eigene CRM Applikation

zu entwickeln, würde uns zu sehr von unserem Kerngeschäft ablenken. Hier greifen wir gerne auf Profis im Bereich CRM zurück“ erklärt Rudolf Melching.

### Softwarelösungen, die mit dem Unternehmen wachsen

Bei der Unternehmensgründung hatte man sich eine Software für die Kundenpflege angeschafft. Doch mit dem Unternehmen wuchsen auch die Ansprüche an diese. Robert Melching weiss noch: „Die Anpassbarkeit und individuelle Programmierung war bei ACT! nicht im erforderlichen Umfang gegeben“. Nach der Analyse der Unternehmensziele und -prozesse erfolgte daher 2002 der Umstieg auf den combit address manager, der die hohen Anforderungen erfüllen konnte. Um die unterschiedlichsten Verknüpfungen der Daten zu erweitern, beschloss man 2004, auf eine relationale Datenbank umzusteigen. Da war es ideal, dass combit auch eine CRM-Lösung auf SQL-Basis anbietet, den Relationship Manager. Aufgrund der Zufriedenheit mit der bisherigen Lösung und des einfach gemachten Umstiegs konnte der cRM bereits im Dezember 2004 eingesetzt werden.



**Den Standard als Basis für das Individuelle**

Erfreulicherweise musste bei der Einführung und Anpassung des combit Relationship Manager keine externe Hilfe in Anspruch genommen werden. Und um den Aufwand so gering wie möglich zu halten, verwendete man einfach die mitgelieferte Referenzlösung als Basis. Nach und nach wurde diese an die geänderten Anforderungen angepasst, stimmt jedoch immer noch zu etwa 60% mit der combit-Solution überein. Nach nur 10 Tagen konnte der cRM effektiv eingesetzt, und so letztendlich viel Zeit und Kosten gespart werden.

Die Mitarbeiter kamen rasch mit dem cRM zurecht, eine kurze interne Schulung genügte, und heute greifen alle Abteilungen auf die bedienerfreundliche Lösung zu. Im Vertrieb werden direkt aus dem cRM heraus Briefe gedruckt, eMails verschickt und auf Mausklick der zugehörige Kunde direkt angerufen. So werden alle Kontaktarten gebündelt und zentral gemanagt. Durch die Zugriffsmöglichkeit über Terminal Server können Mitarbeiter im Außendienst ebenfalls auf alle Daten zugreifen. Und die Aufbereitung der Daten für mobile Computer hat man mit Hilfe der Benutzerverwaltung geregelt. Dank der unterschiedlichen Rechte, die für die frei konfigurierbaren Ansichten definiert werden können, gelangt nur wirklich benötigtes Datenmaterial auf die PDA's, die ja bekanntlich nicht unbegrenzt speichern können.

**Zeit und Kosten sparen durch Automatisierungen**

Die Stärken des cRM sieht Robert Melching vor allem in der Automatisierung von administrativen Abläufen, wie etwa bei der Neuanlage von Adressen oder der Lead-Zuordnung. Aus den vom Anwender über Internet ausgefüllten Daten werden automatisiert Kontakte

angelegt, keine Adresse wird mehr von Hand erfasst. Die meisten Standardvorgänge können nun mit wenigen Mausklicks erledigt werden.

Viel Zeit kann auch bei der Erstellung der Verträge eingespart werden. Derzeit bereitet man bei blue:solution 220 Partner- und über 2000 Softwarepflegeverträge per Script mit dem cRM auf. Anschließend werden diese automatisch an die Auftragsbearbeitung übergeben. Robert Melching erinnert sich: „Früher mussten monatlich weit über sechs Stunden in die Abrechnung der Verträge investiert werden. Dank der Automatisierung mit dem cRM sind es nun nur noch 30 Minuten.“

Der im cRM enthaltene time manager sorgt dafür, dass kein Termin vergessen wird, hierüber erfolgt auch die Verteilung von anstehenden Aufgaben. Und um die Kunden auf dem Laufenden zu halten, werden regelmäßig Newsletter in Form von HTML eMails direkt aus dem Kontaktmanagement verschickt.

**Vielfältige Verknüpfungen**

Die Möglichkeit, anhand von frei gestaltbaren Relationen Abhängigkeiten zwischen Daten verschiedenster Art festzulegen, wird von den Profis bei blue:solution ausgiebig genutzt. Im Hauptprojekt arbeitet man mit 11 verschiedenen Ansichten und 11 unterschiedlichen Relationen. Durch die vielfältigen Verknüpfungen können die komplexen Beziehungen zwischen Hersteller, Anwender und Fachhändler anschaulich dargestellt werden. So betreut ein Fachhändler zwanzig verschiedene Anwender, was über eine 1:n Relation innerhalb derselben Ansicht realisiert wird. Für den Partnervertrag des Fachhändlers mit blue:solution hingegen wurde eine Beziehung zur Vertragstabelle angelegt, die wiederum mit der Tabelle Vertragspositionen verknüpft ist. Ein weiteres Beispiel ist die Lead-Vermittlung: Neue Kontakte werden automatisch aus den eMails mit

der Adresse erstellt und anschließend dem passenden Händler zugeordnet. Auf Mausklick erhält dieser eine eMail mit den nötigen Informationen. Für blue:solution wird eine Übersicht der vermittelten Anfragen erstellt.

Für die Zukunft hat man sich bei blue:solution einiges vorgenommen. Und dank der Zeiteinsparungen bleibt viel Raum, das Unternehmen und seine Entwicklungen voranzubringen. Der cRM wird dank seiner Flexibilität auch weiterhin mit dem Unternehmen wachsen und sich an neue Anforderungen anpassen können.



**blue:solution**  
...upgrade now

blue:solution software GmbH  
Münsterstr. 57a  
48431 Rheine

Tel: 05971 - 914486 - 0  
Fax: 05971 - 914486 - 90  
eMail: info@bluesolution.de  
Internet: www.bluesolution.de