

CADTRONIC® Computer-Systeme GmbH: IT-Systemhaus stellt seine Kundendatei auf neue Basis

Das 1981 gegründete Unternehmen hat sich vom Anbieter für Tektronix-kompatible Terminals zum Systemhaus für schlüsselfertige CAD- und IT-Lösungen entwickelt. Mit seinen heute 15 Mitarbeitern erzielte das Unternehmen 2004 einen Jahresumsatz von € 6 Mio.

Wirtschaftlich steht die Firma auf drei Säulen:

- ▶ 1. Bundesweiter Verkauf von **maßgeschneiderter PC-Hardware** für den Mittelstand
- ▶ 2. Dienstleistungen im Konnektivitätsbereich bei der **Softwareintegration** von UNIX / VAX auf PCs
- ▶ 3. Umbau und Nachbau von **CAD-Plänen**

Eng vernetzt

Zudem verfügt das Unternehmen über ein dichtes Netzwerk an Partnern, darunter die SHH GmbH, das SystemHaus Hemminger in Esslingen, Hewlett-Packard, EIZO, IEZ und speedikon. Mit diesen Partnern pflegt CADTRONIC nicht nur regen Austausch, sondern bearbeitet auch gemeinsame Projekte.

Darüber hinaus ist das Unternehmen seit Dezember 2000 offizieller Bentley Integrator und, mit rund 60 CAD-Schulungen pro Jahr, einer der größten Anbieter von Trainings für Bentley-Software. CADTRONIC zählt außerdem zu den bedeutendsten Partnern von Hummingbird Inc., einem weltweit führenden Anbieter von Enterprise Information Management-Systemen (EIMS).

Kurzprofil der Wissensmanagement-Aktivitäten

Die im Kundenkontakt relevanten Daten entscheiden bei CADTRONIC mit über den Erfolg der Geschäftsbeziehungen. Denn sowohl die Zufriedenheit der Kunden als auch die Effizienz des Vertriebsteams hängen von diesen Daten ab.

CADTRONIC entwickelte daher verbindliche und sehr ins Detail gehende Vorgaben für den internen Umgang mit seinen Kontaktdaten. Das Unternehmen baute bewusst auf Standardsoftware und verknüpfte beispielsweise seine Telefonanlage mit MS Outlook.

„Basis für gute Arbeit ist die Kommunikation.“



Christof Wirtz,
Geschäftsführer CADTRONIC Computer-Systeme GmbH

CADTRONIC Computer-Systeme GmbH

▶ Firmensitz	Bergisch Gladbach (Nordrhein-Westfalen)
▶ Branche	CAD und IT
▶ Produkt	CAD- und IT-Dienstleistungen, Hardwarelösungen für den Mittelstand, Dienstleister im Konnektivitätsbereich bei der Softwareintegration von UNIX / VAX
▶ Gegründet	1981
▶ Mitarbeiter (2005)	15
	Das Unternehmen besteht nicht mehr.

Ausgangssituation und Ziele: IT-Systemhaus stellt seine Kundendatei auf neue Basis

Durch schnelles Wachstum und durch die große Anzahl der Kunden kam es bei CADTRONIC zu Reibungen, die dem effektiven Vertrieb im Wege standen. Denn das alte Karteikartensystem zur Kundenverwaltung war den neuen Aufgaben nicht mehr gewachsen – die immer komplexer werden Probleme und Anfragen verlangten nach einer besseren Lösung. Daher nahm man die Umstellung auf ein PC-basiertes System in Angriff.

Ziele

- ▶ 1. Gute Dokumentation aller Kundendaten
- ▶ 2. Übertragung des Wissens über jeden Kunden an alle Mitarbeiter

Diese Ziele wollte CADTRONIC bei minimalem Aufwand, mit geringstmöglichen Kosten erreichen.

Was konkret im Unternehmen geschieht

Eine effiziente Kundenverwaltung ist für viele Unternehmen unverzichtbar. Bei CADTRONIC hat man sich eine eigene Lösung zusammengestellt – sie ist leistungsfähig, basiert auf Standardsoftware und verursachte keine hohen Kosten.

Die Optimierung des Kundenverwaltungssystems

Das Software-Systemhaus CADTRONIC beschloss, sein Kundenverwaltungssystem auf aktuelle Ansprüche umzustellen und auf der Basis zeitgemäßer Technologien neu zu strukturieren. Eine wichtige Vorgabe war, Aufwand und Kosten minimal zu halten. Deshalb wollte man nur Software einsetzen, die bereits angeschafft war – und sie nur durch kostenlose Plug-ins funktional erweitern. Der Startschuss fiel 1998.

MS Outlook als Bausatz

Die Wahl fiel auf ein Produkt von Microsoft, das auf fast jedem PC vorinstalliert ist und folglich hohe Kompatibilität besitzt: das Programm **MS Outlook**. Bereits die Standardversion geht über ein bloßes E-Mail-System hinaus. Denn Outlook ist auch für die Verwaltung von Kundendaten gedacht – es umfasst nützliche und umfangreiche Zusatzfunktionen für die Pflege von Kundenkontakten, eine Kalenderfunktion (unter anderem mit Erinnerungsoption, Gruppenterminen, Ressourcenplanungen) und eine Funktion für die effiziente Aufgabenplanung.

CADTRONIC erweiterte das vorinstallierte Outlook-Paket in vier Schritten:

- ▶ 1. Entwickeln eines **Konzepts** für den optimalen Umgang mit Kundendaten. Der konkrete Plan sah vor, wie, wo, und welche Informationen über die Kunden erfasst werden sollten. Außerdem hielt man fest, welche Unterstützungsfunktionen erforderlich waren.
- ▶ 2. Verknüpfen von Outlook mit dem in MS Excel angelegten **Schulungsplan**.
- ▶ 3. Verknüpfen von Outlook mit der hauseigenen **Telefonanlage**.
- ▶ 4. Interne **Schulung** der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von CADTRONIC.

Kundendaten in Reih' und Glied

Seither dokumentieren alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Vertrieb jedes Telefonat nach festen und klar kommunizierten Vorgaben auf einer **Kundenkarte**. Diese Karten sind auf einem Server zentral gespeichert und für alle Mitarbeiter einsehbar. Jede Kundenkarte zeichnet die gesamte zu einem Kunden gehörende **Kontakthistorie** auf – vom Mail-Verkehr bis hin zu Supportanfragen und der Teilnahme an Schulungen. Mails werden getrennt gespeichert, um das System nicht mit großen Datenmengen zu belasten.

Die Kundenkarte enthält zudem einen **Kalender**, in den die Bearbeiterin oder der Bearbeiter alle Termine und anstehenden Aufgaben einträgt. Wer von einem Termin erfahren muss, erhält zu einem gewünschten Zeitpunkt vorab eine Mail mit dem Hinweis, was zu tun ist. Auch Gruppen von Personen lassen sich auf diese Weise benachrichtigen.

Ein kostenloses Plug-in gestattet, Schulungen aus einer MS-Excel-Tabelle in MS Outlook zu übertragen. Auch die aus Schulungsterminen resultierenden Aufgaben lassen sich mit diesem System managen – beispielweise die Ressourcenplanung und die Benachrichtigung aller Beteiligten.



**„Den Kunden verstehen –
und ihm das zu verstehen geben.“**

Christof Wirtz,
Geschäftsführer CADTRONIC Computer-Systeme GmbH

Bei Anruf: Popup

Zusätzlich wurde die Telefonanlage mit jedem Arbeitsplatz-PC verknüpft. Wenn ein Kunde anruft, erscheint jetzt auf dem Bildschirm automatisch ein Popup-Fenster mit den Kundendaten (Name, Firma, Liste mit Inhalten der letzten Gespräche, Geburtsdatum, usw.). Wer auch immer das Gespräch entgegennimmt, ist in Bezug auf den Anrufer sofort auf dem neuesten Stand.

Die Abhängigkeit des Unternehmens von einzelnen Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern entfällt – denn das einmal gesammelte Wissen geht nicht mehr verloren. Ein weiterer spürbarer Vorteil: Das System schont die Nerven der Kunden, denn sich müssen nicht bei jedem Anruf ihre Probleme wieder neu erklären. Es erhöht daher auch die Kundenzufriedenheit.

Was wird außerdem noch getan?

Unterstützend findet jeden Monat ein Meeting in den einzelnen Bereichen Dienstleistung, Vertrieb und Technik statt. Hier bespricht man die aktuellen Probleme. Vorgesehen ist außerdem immer eine kurze Schulung.

Welche Schwierigkeiten hat es gegeben?

Anfangs wurden intern rechtliche Bedenken laut: Hatte man die Belange des Datenschutzes ausreichend berücksichtigt? Die schriftliche Verpflichtung der Mitarbeiter, keine Informationen nach außen zu tragen, entschärft diesen Vorbehalt und sichert das Unternehmen ab.

Auch von Seiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entwickelten sich Anfangswiderstände. Einige befürchteten, das Tool würde auch eingesetzt, um ihre Tätigkeit zu kontrollieren. Doch im Zuge der Arbeit mit dem neuen Hilfsmittel verflogen diese anfänglichen Bedenken: de facto wurde mit dem Tool keinerlei Kontrolle ausgeübt.

Stattdessen setzte sich die Erkenntnis durch, dass das System die Arbeit erleichtert und Zeit einsparen hilft, die man früher für die umständliche Suche aufwenden musste. So waren die möglichen Einwände rasch entkräftet, und übrig blieben die zahlreichen Vorteile des Systems. Auf sie möchte bei CADTRONIC heute niemand mehr verzichten.

Quelle:



The image shows the cover of a report. At the top left is the logo of the Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, featuring a stylized eagle. To its right is the text 'Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie'. Below this, it says 'gefördert durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie'. At the top right is the logo for 'WissensMedia Fit für den Wissenswettbewerb', which includes a stylized eye icon. The central part of the cover is a photograph of a smiling woman in a black blazer and pink patterned top, sitting at a desk in an office. The bottom part of the cover is a solid orange color with white text. The title 'Pragmatisch, einfach, gut – erfolgreicher Umgang mit Wissen' is written in a large, bold font. Below it, in a smaller font, is '25 Beispiele Guter Praxis aus kleinen und mittleren Unternehmen'. At the bottom left of the orange section is the website 'www.wissenmanagen.net'.

Bundesministerium
für Wirtschaft
und Technologie

gefördert durch das Bundesministerium
für Wirtschaft und Technologie

WissensMedia
Fit für den
Wissenswettbewerb

**Pragmatisch, einfach, gut –
erfolgreicher Umgang mit Wissen**

25 Beispiele Guter Praxis aus
kleinen und mittleren Unternehmen

www.wissenmanagen.net

Herausgeber
VOLLMAR Wissen + Kommunikation,
Reutlingen
www.wissen-kommunizieren.de

Gefördert durch das
Bundesministerium für
Wirtschaft und Technologie
im Rahmen des Projektes
„KMU-Roadshow Wissensmanagement“

Stand
Januar 2007