



# Flexible Software – Starke Dialoge

Bereits drei Mal wurde die Software **AG-VIP SQL** aus dem Hause Grutzeck-Software mit dem Innovationspreis des Deutschen Mittelstandes ausgezeichnet. Grutzeck-Software GmbH entwickelt seit mehr als 30 Jahren Anwendungen für professionelles Kundenmanagement.

**D**ie Nutzer von AG-VIP SQL<sup>1</sup> schätzen in erster Linie die unglaubliche Anpassbarkeit der Software. Schließlich soll sich Software an die Prozesse des Unternehmens anpassen und nicht umgekehrt. Allerdings erkennen Prozessverantwortliche erst bei der Implementierung von Software, welche Prozesse nur rudimentär beschrieben sind bzw. gelebt werden. Hier kann Software Lücken aufdecken und das Überdenken veralteter Strukturen anregen.

Wer sich des Themas Kundenbeziehungs-Management annimmt, stellt häufig fest, welche Nuancen die Abläufe mit sich bringen und welche Fehlerquellen sich im Gesamtprozess verbergen können. Hier heißt die Lösung oftmals – Visualisierung der Geschäftsabläufe – Auf Basis von grafisch aufbereiteten Workflows<sup>2</sup> lassen sich Softwaremodule<sup>3</sup> den Bedürfnissen der Anwender und ins Besondere die der Kunden anpassen.

Eine Softwareeinführung ist dann erfolgreich, wenn der Gleichklang von Organisation (Prozessen), Mensch und Technik gelingt. In der Softwareeinführung ist die Anpassung und Einführung von flexibel anpassbarer Software i.d.R. nicht das

Problem. Es stellt sich hingegen öfters heraus, dass die zugrunde liegenden Prozesse nicht oder unklar definiert sind. Callcentereinheiten verfügen oftmals nur über einen Fragebogen in Word und damit ist die Kampagne definiert. Dazu gehört aber noch etwas mehr: Wie viele Anwahlversuche laufen? Was passiert mit den x-mal nicht erreichten Zielpersonen? Bekommen die einen netten Brief, eine Email ...? Gibt es vor dem vereinbarten Termin mit dem Kunden noch einen Qualicall (nette Erinnerung an den Termin mit dem Außendienst morgen ...?) Wie sollen Rückrufer verarbeitet werden? D.h. auf einmal entdecken Prozessverantwortliche, dass sie in der Dienstleistungstiefe jetzt viel weiter gehen können. Damit steigt die Wertschöpfung, die das Callcenter erbringen kann. Das ist oftmals mit den abzulösenden Systemen gar nicht möglich, weil hier einstufig gedacht wird, z.B. mit Excel oder stark Outbound orientierten Lösungen.

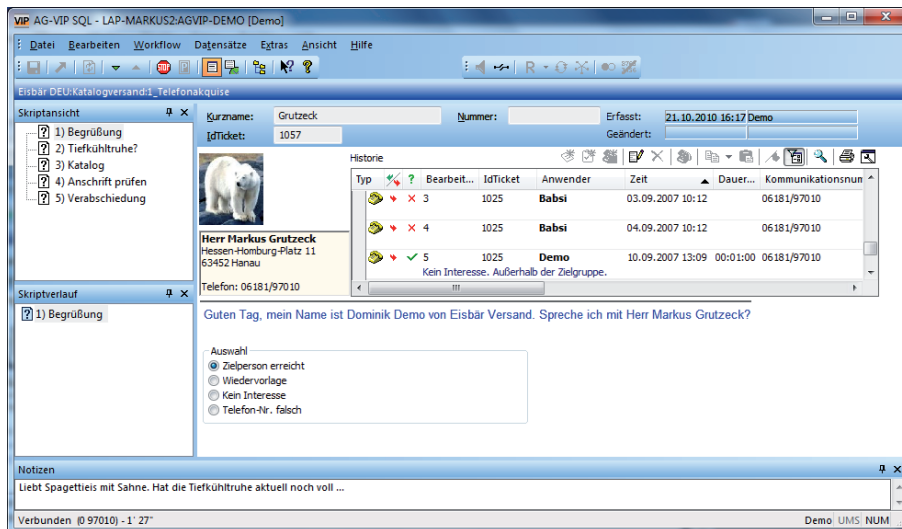
Umgekehrt ist der Mensch bewusst mit einzubeziehen. Der schönste Porsche im Unternehmen nutzt nichts, wenn keiner mit ihm fährt.

Wenn man das konsequent weiter denkt, ändert sich die Rolle des Contact-Centers im Unternehmen. Was früher als Stabsabteilung einzelne Aufträge für Marketing, Vertrieb und Service ausgeführt hat, wird nun zentraler Kommunikationsknoten und für die Steuerung der Prozesse über Abteilungsgrenzen hinweg verantwortlich.

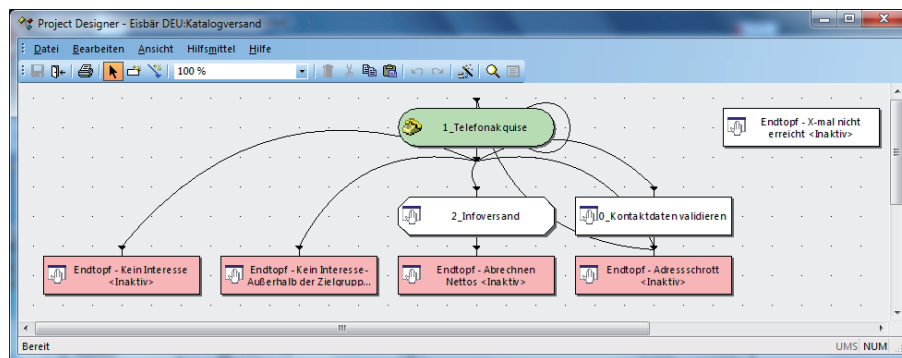
1: Customer-Relationship-Management, Kundenbeziehungsmanagement

2: Workflow = Arbeitsablauf. Eine vordefinierte Abfolge von Aktivitäten in einer Organisation.

3: Ein Modul ist eine abgeschlossene funktionale Einheit einer Software, bestehend aus einer Folge von Verarbeitungsschritten und Datenstrukturen. Inhalt eines Moduls ist häufig eine wiederkehrende Berechnung oder Bearbeitung von Daten, die mehrfach durchgeführt werden muss.



Interaktiver Gesprächsleitfaden in der CRM- und Contactcenter-Software AG-VIP SQL



Grafisches Kampagnenmanagement für mehrstufige Kampagnen über unterschiedliche Kanäle

## KAMPAGNEN EFFEKTIV PLANEN, STEUERN & DURCHFÜHREN

Wie man Kampagnen richtig aufsetzt und steuert, zeigt Markus Grutzeck in dem kostenlosen eBook „Kampagnen effektiv planen, steuern & durchführen“. Darin zeigt der Autor wie man ganz praktisch mehrstufige Kampagnen planen und auch das Responsemanagement steuern kann:

- warum mehrstufige Prozesse erfolgreicher sind
- wie Sie die für Sie ideale Kampagne planen
- wie die Kampagne praktisch umsetzen und durchführen
- anhand welcher Steuerungsgrößen und Kennzahlen Sie die Kampagne bewerten und lenken können
- wo Sie weiterführende Informationen erhalten

Hier können Sie das EBOOK kostenlos downloaden:  
<http://www.grutzeck.de/eBooks/ebookkampagnenmanagement.html>

Callcenter sind in der Regel die neuralgische Unternehmensabteilung, in der sich alle Prozesse des Kundenbeziehungs-Managements vereinen. Und genau hier muss das Werkzeug

der Macher (den Callcenter Agenten) funktionieren, erinnern, helfen, Dokumentation zulassen und vor allem **FLEXIBEL** sein. Nur flexible Mitarbeiter in flexiblen Unternehmen mit flexibler Software können den wechselnden und von externen Einflüssen geprägten Kundenanforderungen gerecht werden. Unternehmer, die glauben, Spielregeln für Ihre Kunden definieren zu können, werden sich eines Besseren belehren lassen müssen, spätestens zum Jahresabschluss. Auf den Kunden eingehen heißt, flexibel zu sein. Flexibilität im hochtechnischen Umfeld des Kundenmanagements heißt nicht, heute schon die Bedürfnisse von Morgen erkennen (Glas-Kugel-Strategie) sondern die Basis für jede Windrichtung zu schaffen. Und das schafft AG-VIP SQL.

Grutzeck: Mir ist aktuell ein Projekt vor Augen, wo ein Kunde gesagt hat: „die Anpassungsfähigkeit ist mir jetzt zu aufwändig“ – Was er damit wohl meinte? Den Aufwand, sich Gedanken über Abläufe und Arbeitsmechanismen machen zu müssen?

**Ganz anders die Firma DiConn. Christian Geyer, Business Development, berichtet von der Evaluierung und Einführung einer neuen CRM-Software:**

Die Lösung sollte in erster Linie zulassen, für den Kunden „alles möglich“ zu machen. Das mag nun etwas pathetisch klingen, aber DiConn will den Auftraggeber so weit im Büroalltag entlasten, wie er es gerne wünscht. Diese Herausforderung meistern wir nur durch individuelle Einstellungen. So ist DiConn erfolgreich gestartet und so möchten wir auch fortfahren.



**Markus Grutzeck**  
 Geschäftsführer  
 Grutzeck-Software GmbH

## Erfahrungsbericht der Firma DiConn zur Softwareeinführung der AG-VIP SQL

DiConn ist ein Dienstleister, der für kleine und mittelständische Unternehmen virtuelle Bürodienstleistungen<sup>1</sup> übernimmt. Dazu gehören u.a. die virtuelle Assistentin oder Telefonzentrale, aber auch die klassische telefonische Kundenbetreuung. Besonderer Fokus liegt auf hoher Qualität, Datensicherheit und Einfachheit in Tarif und Ablauf. Als Marke der TAS AG hat DiConn einerseits die Möglichkeit auch auf sehr große Anrufvolumen zu reagieren, andererseits aber auch Dienstleistungen für Freiberufler und Selbständige anzubieten.

Die Lösung sollte in erster Linie zulassen, für den Kunden „alles möglich“ zu machen. Das mag nun etwas pathetisch klingen, aber DiConn will den Auftraggeber so weit im Büroalltag entlasten, wie er es gerne wünscht.

Diese Herausforderung meistern wir nur durch individuelle Einstellungen. So ist DiConn erfolgreich gestartet und so möchten wir auch fortfahren.

Outsourcing-Dienstleister stehen oftmals vor der Herausforderung Kundenbetreuungsprozesse unterschiedlicher Branchen und Unternehmensgrößen in einem System abzubilden. Da ist Flexibilität nicht nur wünschenswert, sondern überlebenswichtig.

### SCOUT: Wie war die Situation vor der Softwareeinführung? Vor welcher Herausforderung stand das Unternehmen?

Bevor wir uns für die Grutzeck-Software AG-VIP SQL entschieden haben, haben wir mit ganz einfachen Lösungen gearbeitet. Es war zwar von Anfang an möglich, Projekte ganz individuell zu betreuen, mit wachsender Kundenzahl suchten wir aber eine Lösung, die uns Daten besser verwalten lässt und auch den Mitarbeitern eine komfortablere Arbeit bietet.

### SCOUT: Wie ist die Umsetzung gelaufen?

Die Umstellung auf die CRM- und

1: auch Büro-Service oder Office-Service genannt, ist die Dienstleistung eines Unternehmens, für andere Unternehmen Büroarbeiten zu übernehmen, insbesondere typische Tätigkeiten einer Sekretärin.

Callcenter-Software AG-VIP war sehr unkompliziert. Grutzeck-Software hat sich von Anfang an als verlässlicher Partner erwiesen. Durch die übersichtliche Handhabung waren alle notwendigen Daten sehr schnell eingepflegt und unsere Mitarbeiter auf die neue Software geschult.

### SCOUT: Welchen Vorteil haben Sie dadurch realisieren können? Wie viel schneller, einfacher, transparenter, mehr Umsatz ...?

Da die Software AG-VIP SQL unseren Mitarbeitern eine besonders zügige Arbeitsweise ermöglicht, haben wir unseren Service eindeutig verbessert und damit natürlich die

## FLEXIBILITÄT IST NICHT NUR WÜNSCHENSWERT, SONDERN ÜBERLEBENSWICHTIG

Kundenzahl und unseren Umsatz um ein Weites erhöht. Entscheidend ist, dass die Software schon bei der Projektabsprache mit dem Auftraggeber jeden Kundenwunsch möglich macht. Wir suchen nicht erst nach einer Lösung, wenn uns ein neuer Kunde mitgeteilt hat, wie er sich den Telefonservice vorstellt. Ganz im Gegenteil: Heute können wir dem Kunden aktiv verschiedene Möglichkeiten anbieten und diese ohne Probleme umsetzen. Die Grutzeck-Software bietet uns damit ein ganz außergewöhnliches Maß an Flexibilität.

### SCOUT: Was würden Sie zusammenfassend anderen Unternehmen raten?

Wer sich als Unternehmen am Markt positionieren möchte, braucht entscheidende Alleinstellungsmerkmale. Das fängt beim Preis an und hört beim eigentlichen Kundenservice auf. Ein Tarifmodell und Festpreise machen dem Kunden die Entscheidung leichter, Minutenabrechnung z.B. kann er dagegen kaum nachvollziehen. Was den Kundenservice angeht, führen nur Flexibilität und Qualität ans Ziel. In einem ständig wechselnden Marktumfeld funktionieren keine massentauglichen Produkte mehr, heute muss man auf den Kunden reagieren können und das ist es eben, was den einen Anbieter vom anderen unterscheidet.

### Tipp von der SCOUT Redaktion:

Überlassen Sie die Auswahl einer Software für Kundenbeziehungs-Management keinesfalls Ihrer IT-Abteilung! Werthaltige Pflichtenhefte entstehen in der Regel durch die Anforderungen aller Abteilungen mit anschließender Harmonisierung der Bedürfnisse durch einen übergreifenden Prozessverantwortlichen – Hier empfehlen wir den Callcenter-Leiter (bzw. -Leiterin). Erfolgreiche Implementierungen beginnen in der Evaluierungsphase immer mit dem gleichen Schema:

1. Sammlung der Anforderung aller Betroffenen. Hier gibt es verschiedene Methoden wie z.B. Beobachtung der aktuellen Abläufe, Brainstorming, was soll zukünftig vermieden werden etc. Dabei muss der Projektleiter darauf achten, dass alle zu Wort kommen und nicht nur, wer am lautesten schreit.
2. Bewertung der Anforderung im Hinblick auf die Zielerreichung, denken Sie da auch an die Entwicklung der nächsten 2-3 Jahre. Als Ergebnis sollte eine Prozessbeschreibung mit Mengengerüst und eine priorisierte Anforderungsliste stehen.
3. Dann können Sie Hersteller mit Ihren konkreten Anforderungen ansprechen und ggf. präsentieren lassen.
4. Führen Sie eine Testinstallation mit einem realen kleinen Projekt mit den zwei für Sie am besten geeigneten Anbietern durch.
5. Nutzen Sie das Feedback Ihrer Anwender aus einer Pilotphase.



**Christian Geyer**  
DiConn.de -  
Business Development



**Hier** könnte  
**Ihre Firma**  
**stehen...**

**Fragen ? Fragen !**  
service@call-center-scout.de  
☎ 08002209922

