

Wie Handwerksbetriebe mit CRM-Systemen arbeiten können

Köln, Mai 2012. CentralStationCRM, die webbasierte Kontaktmanagementsoftware des Entwicklerteams der Kölner Firma 42he, ermöglicht einfaches und unkompliziertes CRM speziell für kleine und mittelständische Unternehmen. Auch Agenturen, Freelancer und Handwerker können ihr Alltagsgeschäft damit erleichtern. Wie das geht, zeigt das inhabergeführte Schreinerei-Unternehmen Schreiner Steffan aus Baden-Württemberg.

„Das beste CRM, das wir je genutzt haben“

Inhaber und Geschäftsführer Norbert Reinhart arbeitet seit Oktober 2011 mit CentralStationCRM und erklärt sich gerne zu einem Interview zur Kundenzufriedenheit und Qualitätssicherung mit uns bereit. Zuvor hat die Schreinerei zwar bereits mit anderen CRM-Programmen gearbeitet, laut Aussage seiner Mitarbeiter sei CentralStationCRM jedoch „das beste CRM, das [sie] je genutzt haben“. Auch seine Frau sei „nach anfänglicher Skepsis: ‚Schon wieder ein neues CRM‘ ganz begeistert“. Das liege hauptsächlich an der einfachen Handhabung und der Reduzierung auf das Wesentliche, wodurch die Arbeit sehr intuitiv und übersichtlich wird, so Reinhart.

Insgesamt arbeiten sechs Personen aus dem Betrieb mit der webbasierten Software, die von bis zu vierzig Mitarbeitern kollaborativ genutzt werden kann. Vom Angebot bis zum Projektabschluss werden alle Arbeiten über CentralStationCRM abgewickelt.

Besonders schätzt Reinhart auch die unkomplizierte Kontaktaufnahme mit den Entwicklern von 42he und die wirklich schnelle Antwortzeit und Kundenorientierung. „Wenn ich ein Problem habe, kriege ich sofort eine Antwort. Einige Unternehmen können sich ruhig eine Scheibe von 42he abschneiden, was Service angeht“, so Reinhart.

Zettelwirtschaft und internes Nachtelefonieren sind passé

Reinhart erinnert sich an die Zeit vor CentralStationCRM. Aufgaben, die heute von der Software übernommen werden, wurden früher von Hand bearbeitet. Das sei teilweise in „immer wieder verloren gegangenen Zetteln“ und „ständigen Anrufen bei den zuständigen Mitarbeitern“ ausgeartet.

Besonders, weil die Schreinerei Ausstellung und Werkstattbüro räumlich trennt und auch Halbtagskräfte beschäftigt, erleichtert CentralStationCRM als zentrales Instrument die unternehmensinterne Kommunikation erheblich.

Herr Reinhart betont hierbei, wie wichtig und hilfreich es für das Unternehmen ist, dass Notizen gleich bei dem entsprechenden Projekt und der zugehörigen Person eingetragen werden können, sodass alle Informationen immer für alle Kollegen zentral abrufbar sind. Dadurch werde die Arbeit auf das Wesentliche beschränkt und die Effektivität gesteigert. „Wenn die Suchfunktion jetzt noch einzelne Teile im Projektnamen finden kann, sind wir wunschlos glücklich!“, so Reinhart.

Der typische Projektablauf im Handwerk

Für uns skizziert Handwerker Reinhart einen durchschnittlichen Ablauf und beschreibt, wie er CentralStationCRM bei den einzelnen Stationen einsetzt.

„Zunächst erfolgt der Anruf oder Besuch beim Kunden“, erklärt er. Die Kundendaten werden dann in das System eingetragen, wobei es hilfreich sei, dass Firmendaten bei Bedarf direkt übernommen und auch Telefonnummern oder E-Mail-Adressen von dem Firmen- auf den Personeneintrag „vererbt“ werden können.

Direkt im Anschluss werden eventuelle Termine und Aufgaben eingetragen und den verantwortlichen Mitarbeitern zugeteilt. Im weiteren Verlauf, so Reinhart, wäre es hilfreich für sein Team, wenn bestehende Angebote in Zukunft auch direkt in Projekte umgewandelt werden könnten.

Sobald das Projekt eröffnet und eine Zeichnung oder ein Angebot erstellt ist, lässt Reinhart grundsätzlich allen für den entsprechenden Bereich zuständigen Mitarbeitern parallel eine E-Mail zukommen, eine Funktion der Software, die er sehr schätzt.

Alle Dokumente, wie Angebote, Aufmaße, Zeichnungen und Rechnungen, werden ab jetzt an das Projekt angehängt. Das geht besonders leicht durch einfaches Hineinziehen und Fallenlassen der auf dem PC abgelegten Dateien.

Bis zum Projektabschluss ist CentralStationCRM ständiger Begleiter des Schreiner-Teams, danach dient es als Archiv für erledigte Aufträge und kontaktierte Kunden. Norbert Reinhart und das Team der Schreinerei nutzen das CRM-Tool gerne und freuen sich, wenn ihre Verbesserungsvorschläge in den Weiterentwicklungsprozess der Software einfließen. Zum Abschluss rät der dem Team: „Bleibt so, wie ihr seid. Mit dem Service sind wir mehr als zufrieden.“

Über die Schreinerei Steffan

Die Schreinerei mit Sitz im Baden-Württembergischen Tauberbischofsheim besteht seit 1949, im Jahr 1991 wurde sie als GmbH gegründet. Das inhabergeführte, mittelständische Handwerksunternehmen beschäftigt rund 15 Mitarbeiter und bildet auch junge Schreiner aus.

In erster Linie fertigt die Schreinerei Möbel- und Einrichtungslösungen für Privat- und Gewerbekunden. Besonders spezialisiert sind die Schreinerprofis auf Küchen und Schlafmöbel. Hier sind sie Vertriebspartner von LEICHT Küchen, raumplus und Hüsler Nest.

In der Ausstellung wohnkultur in Tauberbischofsheim können sich Interessierte selbst von der langlebigen und professionellen Handwerkskunst der Schreinerei Steffan überzeugen.

Über 42he

Die 42he Unternehmergeellschaft (haftungsbeschränkt) wurde im Jahr 2010 durch Axel von Leitner und Moritz Machner gegründet, um benutzerfreundliche, webbasierte Software für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) zu entwickeln. Vor der Gründung haben beide Inhaber für die Unternehmensberatung OSCAR GmbH gearbeitet.

Das erste Produkt der Firma, die webbasierte Kontaktmanagementsoftware CentralStationCRM, wurde zwei Jahre in Folge mit dem Innovationspreis IT ausgezeichnet. Seit Ende 2011 wird CentralStationCRM durch die Schwestersoftware CentralSphere als Projektmanagement-System ergänzt, mit der Freelancer und kleine Teams Projekte und Aufgaben bequem und einfach teilen und bearbeiten können.

Weitere Informationen sowie Anwendungsbeispiele und Produktbilder zu den Produkten von 42he finden sich auf den jeweiligen Webseiten:
<http://CentralStationCRM.de> und <http://CentralSphere.de>.

Pressekontakt
Yvonne Westphal

Tel.: +49 (0) 163 / 310 50 05
E-Mail: yvonne.westphal@42he.com

42he Unternehmergeellschaft
(haftungsbeschränkt)

<http://CentralStationCRM.com>
<http://twitter.com/CSCRM>