

# TreeSoft GmbH & Co. KG

TreeSoft GmbH & Co. KG  
Telefon +49 2266 4763-800  
Fax +49 2266 4763-900

info@treesoft.de  
www.treesoft.de

## Erfolgsbericht



### **Erfolgsbericht Treesoft CRM**

*plasma GmbH & Co. KG  
Salzuflener Str. 124  
32602 Vlotho  
Telefon: +49 5733 9613-0  
Telefax: +49 5733 9613-77  
E-Mail: [info@plasma-gmbh.de](mailto:info@plasma-gmbh.de)  
Internet: [www.plasma-gmbh.de](http://www.plasma-gmbh.de)*

# Treesoft Erfolgsbericht

## Eine erfolgreiche CRM-Einführung bei der plasma GmbH & Co. KG in Vlotho

### Der Kunde

Bei der plasma GmbH & Co. KG für Industrieautomation und Verfahrenstechnik dreht sich alles um Automatisierungstechnik. Jahrzehntelange Erfahrung in der Konstruktion von Spritzgießmaschinen und die Schließung des Stübbe Spritzgießmaschinenwerkes im Jahre 1976 waren für die Dipl. Ing. Günther Neddermann und Diether Grundorf Anlass und Idee, Spritzgießbetriebe servicemäßig zu betreuen. Daraus entwickelte sich ein Unternehmen von insgesamt 30 hochqualifizierten Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen, die neben einem weltweiten Service für Stübbe- und Demag- Spritzgießmaschinen auch Maschinenmodernisierungen und Überholungen durchführen.

Das plasma-Programm deckt heute das gesamte Spektrum der Maschinen- und Automatisierungstechnik vom einfachen Ansaugförderer und Angusspicker bis hin zu komplett computergesteuerten Zentralförderanlagen und Robotersystemen ab. Während die Automatisierungs-Komponenten und -Systeme von führenden Fachfirmen geliefert werden, stammen alle Plastifizierschnecken und andere Ersatzteile aus eigener Fabrikation.

Unter dem Motto „alles aus einer Hand“ ist die Firma plasma in den vergangenen 25 Jahren zu einem kompetenten Partner für viele Spritzgießer in Deutschland und Europa geworden. Nach erfolgreicher Einführung des Treesoft CRM mit 1 Server- und 25 Clientlizenzen, ist heute ein effizientes Kundenmanagement und gezieltes Marketing bei plasma kein Thema mehr. Ein gut organisiertes Arbeiten ohne die Software ist gar nicht mehr denkbar. Bis dahin war es allerdings ein ungewöhnlicher Weg ...

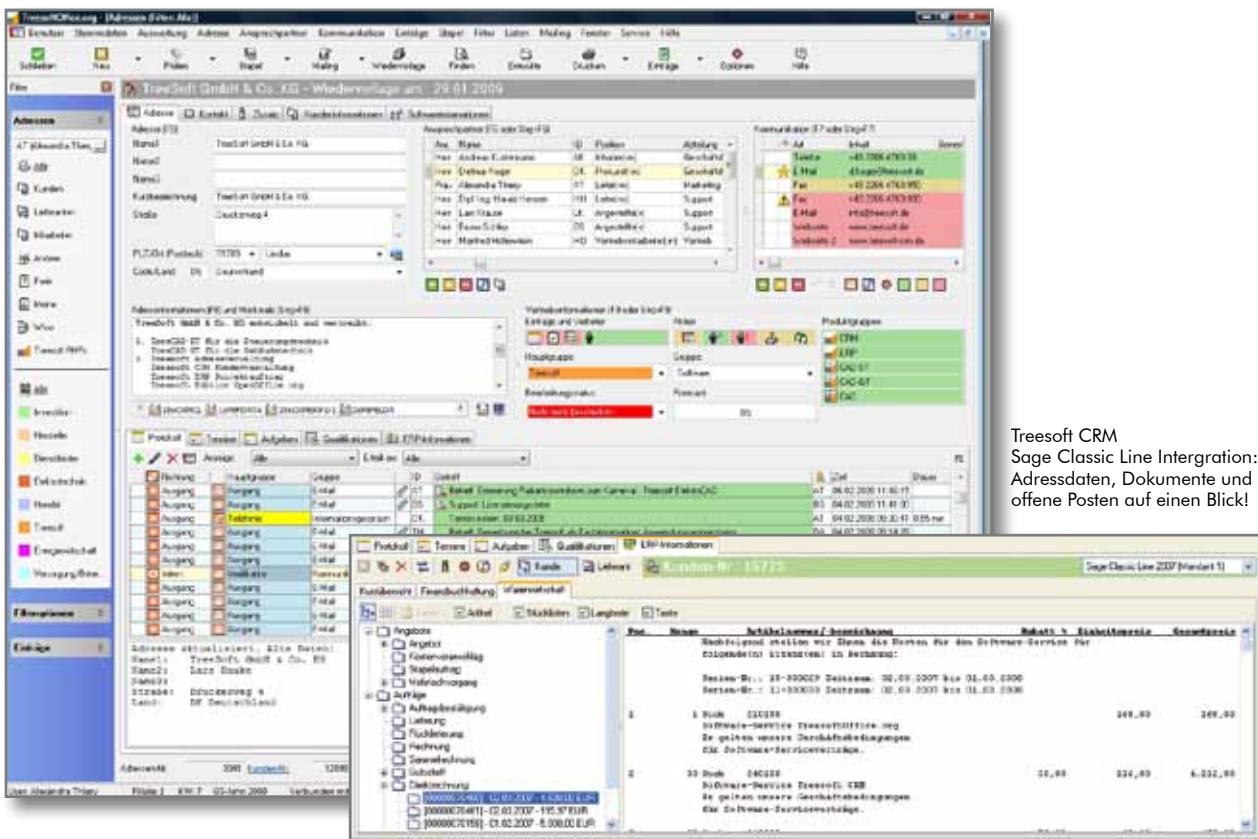


## Das Angebot und die Entscheidung

Treesoft war für plasma als Softwaresystemhaus mit der TreeCAD Software für die Steuerungs- und Gebäudetechnik schon jahrzehntelang eine feste Größe, auch wenn TreeCAD bei plasma nicht im Einsatz war. Im ersten Telefonat zwischen Andreas Küstermann Geschäftsführer TreeSoft GmbH & Co. KG und der Geschäftsführung der plasma GmbH & Co. KG hieß die Devise von plasma: „Sie haben eine Minute Zeit uns zu überzeugen. CRM – das ist doch das wo man alles einträgt und nichts wiederfindet“.

Antwort von Treesoft: „Bei uns bekommen Sie eine 100% Zufriedenheitsgarantie“. Damit waren die ersten Weichen gestellt und nach einer Onlinepräsentation wurde der Auftrag zur Einführung des Treesoft CRM ohne einen persönlichen Termin vor Ort erteilt.

Ein entscheidendes Kriterium war die ERP-Schnittstelle und Datenübernahme in diesem Fall mit der SAGE Classic Line. Hier besitzt das Treesoft CRM eine Mehrmandantenfähigkeit als Alleinstellungsmerkmal. Von Treesoft wurden kostenlos zusätzliche Funktionalitäten, wie die Berücksichtigung mehrerer Kunden- und Lieferantennummern bei der Dublettenbereinigung oder die Übernahme von Auswertungskennzeichen im Kundenstamm in die Treesoft CRM Ansprechpartner - Qualifikationen, integriert.



## Die Einführung

Im August 2007 erfolgte bei der plasma die Installation und erste Schulung durch Treesoft. Wie sich herausstellte gab es für die erfolgreiche CRM - Einführung noch einige Aufgaben bei der plasma zu lösen:

- Die Geschäftsführung der plasma hatte Bedenken bezüglich der Einführung eines CRM. Es wurde befürchtet das Tagesgeschäft zu sehr einzuschränken.
- Der für den Administrationsbereich zuständige Mitarbeiter ist gleichzeitig eine wichtige Person im Projektgeschäft der plasma. Die Mitarbeiterschulungen von ihm vornehmen zu lassen erweist sich deshalb als unmöglich.

- Die mit den Marketingaktionen und damit verbundenen Serienmailings betraute Mitarbeiterin fühlte sich unsicher bezüglich der dafür erforderlichen CRM Funktionen.
- Die meisten Mitarbeiter der plasma waren nicht vollständig sicher im Umgang mit dem PC und den verfügbaren Programmen.

Als Maßnahmen wurden:

- Alle Schulungen von Treesoft direkt vor Ort bei plasma durchgeführt.
- Mit dem Administrator und der Assistentin der Geschäftsleitung, die uns als bereits CRM erfahrene Kollegin immer sehr hilfreich war, durch Treesoft alle auftretenden Fragen und Probleme im telefonischen Onlinesupport in kürzester Zeit vollständig abgearbeitet und gelöst.
- Mit der Geschäftsführung die auftretenden Schwierigkeiten mit Mailingfunktionen erklärt und beseitigt.
- Mit der Marketingabteilung individuelle Schulungen für die Durchführung von Mailingaktionen persönlich und per Onlinesupport durchgeführt.
- Die Geschäftsführung in der Anwenderschulung für das CRM begeistert und große Hilfestellung bei der Datenpflege durch die Mitarbeiter als Feedback bekommen.

## Weitere Stationen

- Im Oktober 2007 erfolgt die Datenübernahme und Inbetriebnahme des CRM.
  - Nach einer betriebsbedingten „Winterpause“ werden im März 2008 alle Customizings des CRM und die Mitarbeiterschulungen abgeschlossen.
  - Das Handbuch wird mit den Anregungen der Geschäftsführung verbessert.
  - Mit großer Unterstützung durch plasma kann Treesoft erstmalig die Mehrmandantenfähigkeit in der ERP-Integration im laufenden Betrieb unter voller Last prüfen und verbessern.
- Hier ist die Treesoft plasma zu großem Dank für die Hilfestellung und Geduld verpflichtet.

## Das Ergebnis

In der Zeit von März bis August wurde eine Komplettbetreuung durch Treesoft vorgenommen in der diverse Mailingaktionen, Updates und Wartungsarbeiten die über den vereinbarten Softwareservice hinausgingen kostenlos geleistet wurden. Die aufgetretenen CTI Probleme durch Hardware- und Bedienungsfehler wurden ebenfalls auf Kulanzbasis behoben. Im Laufe eines knappen Jahres werden alle spezifischen Anforderungen und Aufgaben erledigt.



Heute haben wir mit der plasma GmbH & Co. KG einen sehr zufriedenen Kunden gewonnen, der im laufenden Dialog mit uns auch zur ständigen Weiterentwicklung beiträgt. Die Transparenz und Struktur in den Arbeitsabläufen konnte so dargestellt

werden, dass heute eine um 30 % höhere Effektivität in den Arbeitsleistungen erreicht wird. Die von vielen Unternehmen als risikoreich eingestufte CRM-Einführung hat durch die persönliche Betreuung gut funktioniert.

Letztendlich zählt aber am meisten, dass nicht nur die Geschäftsführung sicher ist die richtige Entscheidung getroffen zu haben, sondern dass die Mitarbeiter- und Mitarbeiterinnen mit ihrem neuen Werkzeug zufrieden sind und die Arbeit als deutlich komfortabler empfunden wird.

Thomas Karklin - Generalbevollmächtigter

Lindlar 19.11.2008

Treesoft ist ein international operierendes Software-Systemhaus mit Sitz in Lindlar bei Köln. Das Unternehmen wurde 1985 gegründet und betreut heute mit 30 Mitarbeitern fast 8.000 Kunden. Davon werden 2.000 Treesoft Arbeitsplätze mit Software-Service Verträgen über Hotline und Fernwartung versorgt. Mit weltweit 12.000 Installationen und 70.000 verkauften Zusatzmodulen ist Treesoft eine feste Größe im deutschen Software-Markt.

Mit der Version TreesoftOffice.org 6.0, zu der die Programme Treesoft CAD, Treesoft CRM und Treesoft ERP gehören wechselte Treesoft auf eine der neuesten Technologie entsprechenden Firebird-SQL-Datenbank. Die CAD, CRM, ERP Datenbank-Integration ist ein Novum und absolutes Alleinstellungsmerkmal. So wird ein durchgängiger Workflow aller Softwareprodukte vom ersten Kundenkontakt über die Projektierung und Angebotserstellung bis hin zur Schlussrechnung und Nachkalkulation garantiert.

Treesoft bietet seinen Kunden ein umfangreiches Software- und Service-Angebot, von der Programmierung, der Beratung, der Installation über die Projektbegleitung bis hin zu kompetenten und erfahrenen Trainern und Servicetechnikern die Sie schulen oder Ihnen vor Ort zur Seite stehen.

Treesoft CAD, CRM und ERP sind als Stand-Alone oder Gesamtlösung einsetzbar. Die Produkte unterstützen alle gängigen Formate zum Datenaustausch mit Fremdprodukten und sind somit einfach kombinierbar.



## **TreesoftOffice.org 6.0**

- **Treesoft CAD**  
CAD-Planungs- und Dokumentationssoftware zur Erstellung von Schaltplänen in den Bereichen Steuerungstechnik, Gebäudetechnik, Hydraulik und Pneumatik.
- **Treesoft CRM**  
Kundenverwaltung und Projektbearbeitung
- **Treesoft ERP**  
Kalkulation und kaufmännische Abwicklung

**Einzel stark - zusammen unschlagbar**

# Treesoft.de

TreeSoft GmbH & Co. KG  
Telefon +49 2266 4763-800  
Fax +49 2266 4763-900

[info@treesoft.de](mailto:info@treesoft.de)  
[www.treesoft.de](http://www.treesoft.de)