

TreeSoft GmbH & Co. KG

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

info@treesoft.de
www.treesoft.de

Anwenderbericht



Anwenderbericht Treesoft CRM

ONI-Wärmetrafo GmbH
Niederhabbach 17
51789 Lindlar
Telefon: +49 2266 4748-0
Telefax: +49 2266 3927
E-Mail: info@oni.de
Internet: www.oni.de



Wir nutzen Energie sinnvoll

ONI-Wärmetrafo GmbH

Anwenderbericht Treesoft CRM - Einsatz im Bereich Kundendienst

Im Kundendienst der Fa. ONI-Wärmetrafo GmbH war noch zu Anfang des Jahres 2008 jeden Tag eine Flut von Papier zu bearbeiten, weiterzuleiten oder entsprechend abzulegen. Zur täglichen Korrespondenz zählten Kundenaufträge, Lieferscheine, Wartungsangebote und –verträge. Des weiteren lief hier der gesamte Schriftverkehr zu aufgetretenen Reklamationen zusammen.

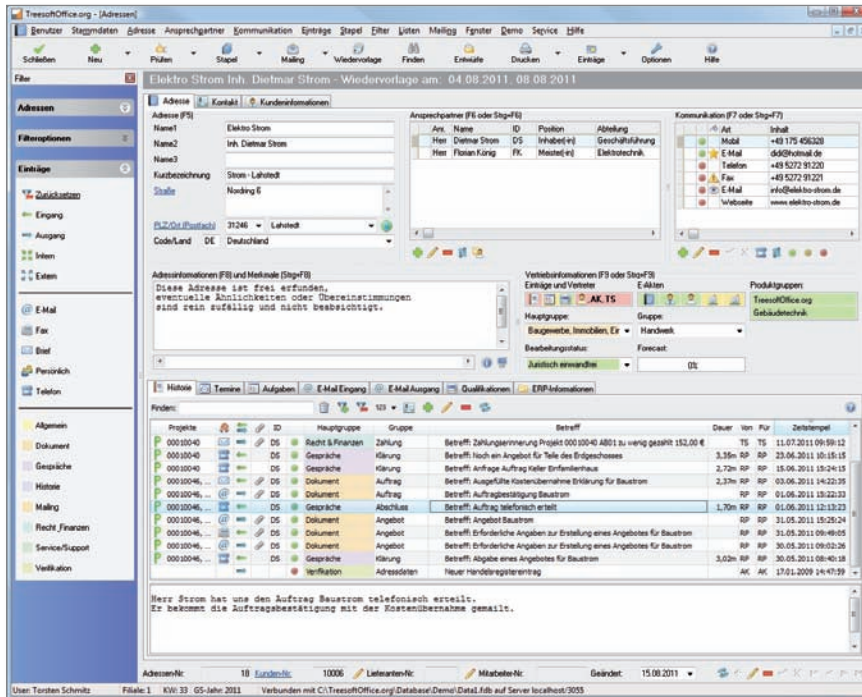
Bisher bedeutete dies:

- hoher Zeitaufwand zur Bearbeitung und Archivierung des kundenbezogenen Schriftverkehrs
- großer Platzbedarf in den Büros zur Aufbewahrung aktueller Projekte und deren Unterlagen
- hoher Zeitaufwand beim Zugriff auf ältere kundenbezogene Projekte -> dadurch keine sofortige Hilfe bei Kundenanrufen möglich
- großer Platzbedarf zur Archivierung älterer Projekte und Aufträge in verschiedenen Archiven
- separate, kundenbezogene Ablage von Wartungsangeboten und abgeschlossenen Wartungsverträgen
- aufgrund des großen Platzbedarfes kein Zugriff auf komplette Kundenakten mit sämtlichen Projekten, Verträgen, Reklamationen möglich

Um die Arbeit im Kundendienst effizienter und schneller zu gestalten, wurde eine Software gesucht, in welcher die verschiedensten Kundeninformationen enthalten sind und eine kundenbezogene Ablage und schnelle Informationsabfrage möglich ist. Es sollte eine komplette Kundendatenbank enthalten, in der die jeweiligen Projekte und der gesamte Schriftverkehr kundenbezogen in Form von Dateien archiviert werden kann und in der diverse Informationen über die Anlagen und evtl. Ersatzteile verzeichnet werden können. Das Treesoft CRM (Customer Relationship Management) der Firma TreeSoft GmbH & Co. KG aus Lindlar (kurz Treesoft genannt) entsprach diesen Anforderungen.

Seit Februar 2008 arbeitet der Kundendienst der Fa. ONI-Wärmetrafo GmbH an mehreren Arbeitsplätzen gleichzeitig mit einem Programm, das auf einer Kundendatenbank basiert und mit dem eine kundenbezogene, digitale Ablage möglich ist.





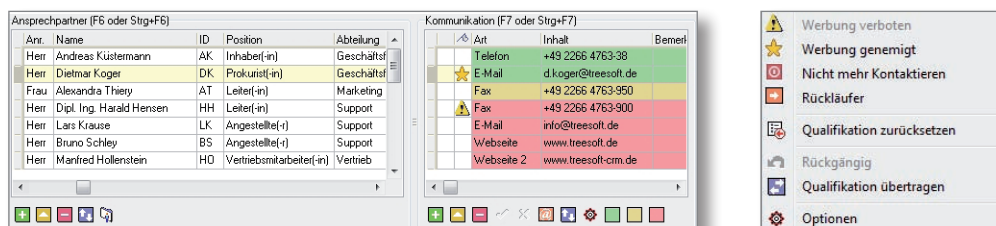
In Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern der Firma Treesoft wurde die bestehende ONI-Kundendatenbank in die Firebird SQL Datenbank der Treesoft CRM Software überspielt, um so einen Grundstein zur weiteren Bearbeitung und Vervollständigung der Datensätzen und Anschriften zu haben. Nach einem eintägigen Lehrgang wurden einzelnen Mitarbeitern des Kundendienstes die Grundsätze des neuen Programms leicht verständlich erklärt und näher gebracht.

Die Einführungsphase und die anfänglichen Arbeiten mit dem Treesoft CRM bedeuteten zunächst einen allgemeinen Mehraufwand, da sich die Mitarbeiter des Kundendienstes an ein neues Programm gewöhnen und ihren Arbeitsrhythmus entsprechend umstellen mussten und weil einzelne Arbeitsvorgänge zu dieser Zeit noch doppelt zum Treesoft CRM liefen.

Bereits nach circa 1 Monat rentierte sich der zusätzliche Aufwand. Mit jedem Tag wurde die Arbeit im Kundendienst leichter und effektiver, da ein Großteil der Kundenanschriften entsprechend in der neuen Treesoft CRM Software ergänzt und angepasst waren und auf aktuell eingegebene Infos zugegriffen werden konnte. Auch die bis dahin doppelt laufenden Arbeitsvorgänge, wie z. B. Ablage von Schriftstücken, Aufträgen, Wartungen und Reklamationen, wurden nach und nach komplett über das CRM verwaltet und archiviert. Selbst E-Mails und deren Anhänge können mit separater E-Mailanschrift an das Treesoft-Programm weitergeleitet und anschließend dem Kunden zugeordnet werden.

Über eine einfache Suchfunktion zeigt sich jetzt folgende Darstellung auf dem Bildschirm:

- die komplette Kundenanschrift mit Telefon- und Faxnummer, Mailanschrift und Homepage
- diverse Ansprechpartner mit evtl. Telefondurchwahlnummern, Mail-Anschriften oder private Vermerke
- Zuordnung zum jeweiligen Verkaufsgebiet ist klar erkennbar
- übersichtliche Einteilung (ähnlich wie Karteireiter) der unterschiedlichen Eingabemöglichkeiten von Informationen, z. B. Adresse, Kontakt, Einträge



Sämtliche Telefonanrufe und der gesamte Schriftverkehr werden in Form von Protokolleinträgen direkt in die Kundenakte eingetragen. Zu den bereits bestehenden Unterteilungen der Protokolleinträge wurden auf Wunsch der mit dem Programm arbeitenden Mitarbeiter weitere spezifische Unterteilungen eingerichtet.

- Hauptaufträge oder After-Sales-Aufträge
- Wartungsangebote und Verträge, einmalige Wartungen
- Reklamationen
- Inbetriebnahmen

Durch diese Zusatzunterteilungen ist es möglich, sämtliche Einträge zum Kunden noch übersichtlicher zu gestalten und bei Bedarf entsprechend zu sortieren bzw. zu filtern.

Der gesamte tägliche Schriftverkehr wird seitdem digital und kundenbezogen an den jeweiligen Protokolleintrag als Word- Open Office oder PDF Datei angehängen und kann bei Bedarf jederzeit wieder aufgerufen werden. Eine Begrenzung der angehängenen Dateien gibt es laut Treesoft nicht.

Die Vorteile des Treesoft CRM im Kundendienst der Fa. ONI sprechen für sich:

- schnellere Bearbeitung des täglichen Schriftverkehrs, da direkte Zuordnung zur Kundenakte im PC, langes Suchen entfällt
- genauer Überblick über sämtliche Projekte, Wartungsangebote oder Verträge und Reklamationen
- zu jedem Protokolleintrag kann eine beliebige Anzahl von Informationen ein- oder nachgetragen werden
- schnellerer Zugriff auf Kundenakten und kundenbezogene Informationen von verschiedenen Treesoft CRM Arbeitsplätzen möglich
- an jedem Treesoft CRM Arbeitsplatz können Informationen eingepflegt werden und es wird jeweils der aktuelle Stand der Eingaben und Ablagen angezeigt
- auch ältere Projekte können schnell und einfach aufgerufen werden
- Telefongespräche können in Form von Protokolleinträgen festgehalten und stichpunktartig zusammengefasst werden
- E-Mails und deren Anhänge können an das Treesoft CRM weitergeleitet und als Protokolleintrag im Kundenordner abgelegt werden
- keine zusätzlichen Archiveinlagerungen mehr notwendig
- keine separaten Ordner oder Akten für unsere Kunden mehr erforderlich

Voraussetzung für die Effektivität des Treesoft CRM ist allerdings die konsequente Einpflegung von Informationen und Telefongesprächen durch jeden einzelnen Mitarbeiter während des Arbeitstages.

Im Falle einer Frage oder eventuellen Fehlermeldung des Programms steht die Firma Treesoft jederzeit mit ihrem Hotline-Service, im Rahmen des abgeschlossenen Software Service Vertrags, zur Seite. Bei Bedarf ist die örtliche Nähe der Firma Treesoft sehr von Vorteil und eine persönliche Betreuung immer kurzfristig möglich.



ONI-Wärmetrafo GmbH
Diana Richter - Sekretariat Kundendienst

Lindlar 09.10.2009

Die TreeSoft GmbH & Co. KG ist ein international operierendes Software-Systemhaus mit 25 Mitarbeitern und Firmensitz in Lindlar bei Köln.

Das Unternehmen entwickelt und vertreibt Software aus den Bereichen Elektro-CAD, CRM und ERP. An Dienstleistungen werden Consulting, Schulungen und Software-Service angeboten.

Alle Produkte sind Bestandteil von TreesoftOffice.org, das sich in die Hauptmodule Treesoft CAD, Treesoft CRM und Treesoft ERP gliedert. Alle Module arbeiten auf einer gemeinsamen SQL-Datenbank. Damit sind komplexe Workflows über die Modulgrenzen hinweg durchführbar. Die CAD · CRM · ERP Datenbank-Integration ist ein Novum und absolutes Alleinstellungsmerkmal.

Treesoft bietet seinen Kunden ein umfangreiches Software- und Service-Angebot mit eigener telefonischer Hotline und Fernwartung. Treesoft betreut Sie umfassend 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 und werden in Kombination mit Fremdprodukten verwendet. Mit weltweit 12.000 Installationen und 70.000 verkauften Zusatzmodulen ist Treesoft eine feste Größe im deutschen Software-Markt.



TreesoftOffice.org: CAD · CRM · ERP

- **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

Einzelstark - zusammen unschlagbar!

Treesoft.de

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

info@treesoft.de
www.treesoft.de