

Act! macht das Kundenbeziehungsmanagement bei Schoch Werkhaus transparenter

Mit ihrem persönlichen Kundenservice hebt sich die Schoch Werkhaus von den Wettbewerbern ab.



act!

 **schoch**
werkhaus. switzerland.

Um diesen Kommunikationsanforderungen gerecht zu werden, musste ein Kundenmanagement-System vor allem **sehr flexibel sein** – so fiel die Wahl auf Act! Um stets die optimale Lösung für Büro- und Arbeitswelten zu schaffen, stehen bei der Schoch Werkhaus aus der Schweiz die Kunden im Mittelpunkt.

Da hierfür eine akkurate Dokumentation von Informationen zu Kundenbeziehungen geleistet werden muss, war eine Kundenmanagement-Software eine hervorragende Lösung zur IT-Unterstützung in der Kundenbetreuung.

Vor einigen Jahren stand der Unternehmer Jan Schoch vor der Herausforderung, dass sein Unternehmen zwar mit einem gut funktionierenden ERP-System arbeitete, es aber keine passende CRM-Lösung zum ERP-System gab. Um die Kundenbeziehungen stets optimal zu pflegen, war eine flexible Lösung zum Kundenmanagement, die in die bestehende ERP-Lösung integriert werden konnte, notwendig.

Das Unternehmen Schoch Werkhaus aus der Schweiz ist ein Partner für **innovative Büro- und Arbeitswelten**. Der Schwerpunkt des Unternehmens liegt auf zielorientierten und ökonomischen Lösungen aus Architektur, Einrichtung, Medientechnik und Service für Möbel in Arbeitswelten. Schoch Werkhaus ist ein inhabergeführtes Unternehmen, das vom Unternehmer

„Die große Stärke von Act! ist seine starke Flexibilität in Unternehmensprozessen. Act! ist ein Rundum-Paket, das man flexibel an das eigene Unternehmen anpassen kann. Sind die Prozesse in Act! abgebildet, dann begleitet dich Act! erfolgreich durch den Geschäftstag.“

Jan Schoch

Inhaber von Schoch Werkhaus

Jan Schoch durch viel Erfahrung, Kreativität und eine gesamtheitliche Betrachtung über die Jahre geprägt und geführt wird. Neben der Qualität und Nachhaltigkeit der Lösungen steht ein professioneller und fairer Umgang mit dem Kunden im Leitbild des Unternehmens.

Die Kundenkommunikation ist bei Schoch Werkhaus äußerst wichtig, da Schoch Werkhaus in einem wettbewerbsstarken Markt agiert. „Gerade durch die persönliche Ebene zu unseren Kunden, kombiniert mit der Gestaltung eines Gesamtkonzepts, differenzieren wir uns von unseren Wettbewerbern auf dem Markt“, so Jan Schoch zur Markenkommunikation von Schoch Werkhaus. „Insbesondere im Hinblick auf unsere Kommunikationsanforderungen muss ein Kundenmanagement-System sehr flexibel sein und hier haben wir mit Act! eine Kundenverwaltungssoftware eingeführt, **die uns die Kundenbeziehungen flexibel gestalten lässt**. Act! hat mehr Übersicht über die Kundendaten, Termine und Logistikplanung ermöglicht. Mit Act! können wir die potentiellen Interessenten aus den Kundendaten segmentieren, Newsletter selbst verfassen und versenden. Zudem können wir dann später den Erfolg von Marketingmaßnahmen wie Newslettern sehr leicht selbst auswerten“, erläutert Jan Schoch die Effizienzsteigerung im Marketing seit der Einführung von Act!.

Kunden als Basis für den Geschäftserfolg

Schoch Werkhaus ist ein Pionier der Nutzung von Act! seit der ersten Stunde. Mit der ersten Version von Act! war die Datenerfassung noch recht komplex, aber mit den neueren Versionen ist das kinderleicht. Mittlerweile wird jede Visitenkarte mit Act! erfasst. Die Kundendatenbank umfasst über **15.000 Kontakte**, wobei **mehr als 1000 davon sehr aktive Kunden sind**. Mit Act! hat Schoch Werkhaus **eine schlagkräftige Kundenmanagement-Software**, die den persönlichen Vertrieb mit dem Kunden unterstützt. Dank Kundenjournal und individueller Geschäftsprozessgestaltung haben Mitarbeiter **den besten Einblick in den Verlauf der Kundenbeziehung** und können workfloworientiert bei ihren Marketingaufgaben unterstützt werden.

Interne Arbeitsorganisation leicht gemacht

„Computer an, Act! öffnen“, so beschreibt Schoch den Umgang mit Act!. Act! dient der Schoch Werkhaus zur internen Organisation des Unternehmens. Alle Besprechungen, Tätigkeiten sowie die komplette interne Unternehmensorganisation werden in Act! erfasst und dokumentiert. Die Kundenmanagement Software Act! ist im Unternehmen die Software, die solange läuft, wie der Computer angeschaltet ist. Die komplette Kundenbetreuung läuft über den Act!-Kundenmanager, **der das Herzstück für jegliche Kundeninformationen ist**.

Lokaler Act! Certified Consultant sichert die Akzeptanz bei den Mitarbeitern

Die Schoch Werkhaus hat den Einführungsprozess durch einen Act! Certified Consultant (ACC) begleiten lassen. Neben der Übernahme der Daten war der ACC ein wichtiger Ansprechpartner bei der **Integration von Act! in das Unternehmen** und hat vor allem die Oberflächen von Act! individuell an die Bedürfnisse der Mitarbeiterprozesse angepasst. „Act! ist hier extrem flexibel. Das hat uns sehr gefallen und zu einer schnellen Akzeptanz der Software geführt.“ Mit Act! lassen sich viele individuelle Unternehmensprozesse abbilden. Nach Implementierung der Prozesse ist es notwendig, dass die Mitarbeiter die Software zur Bearbeitung der tagtäglichen Geschäftsprozesse auch richtig nutzen. Der ACC hat hier den Mitarbeitern von Schoch Werkhaus durch verständliche Schulungen das Know-How für den Büroalltag vermittelt. Durch den ACC konnte sich Schoch Werkhaus auch bei jedem Release-Wechsel sicher fühlen und immer auf eine problemlose Migration zur nächsten Version vertrauen. „Wir sind Act!-Kunde seit der ersten Stunde und haben seit Version 1 jede Versions-Migration erfolgreich mit unserem schweizer Ansprechpartner im Unternehmen umgesetzt“, so Jan Schoch zu seiner langjährigen Erfahrung mit den Migrationsprozessen von Act!

Ergebnisse

- Seit der Einführung von Act! konnten die Unternehmensprozesse ganzheitlich in Act! gestaltet werden.
- Neben der Nutzung eines ERP-Systems wurde Act! als Kundenmanagement-Software insbesondere als unternehmensweite Kundendatenbank genutzt, um jegliche Kontaktdaten zu erfassen, durch Einblick in die Kundenhistorie **mehr Transparenz** in die Kundenbeziehungen zu erhalten und die **Effizienz im Vertrieb zu steigern**.
- Act! ermöglicht die **einfache Identifikation von Vertriebschancen** und hat das Management von bestehenden Kundenbeziehungen durch einen gemeinsamen Kalender und die Logistikplanung vereinfacht.
- Durch Act! emarketing konnte die Vertriebssteuerung durch E-Mail-Marketing vom Selektieren der Kundenadressen, Schreiben und Versand von Newslettern bis hin zur Auswertung von **Kampagnen optimiert werden**.
- Durch Act! erhält Schoch Werkhaus eine IT-Unterstützung in seinen Geschäftsprozessen und der Marketingkommunikation, die das Leitbild des Unternehmens **aktiv unterstützen**.
- Seit der unternehmensweiten Einführung von Act! arbeiten knapp **50 Mitarbeiter** mit Act! und verantworten gemeinsam **einen Umsatz von über 21 Millionen** Schweizer Franken.

Kontaktieren Sie uns:

Deutschland: **069 643 508 433**
Großbritannien: **0845 268 0220**
USA: **866 873 2006**
Irland: **0766 801 364**
Australien: **39 111 0500**

Schweiz: **043 508 2364**
Belgien: **078 483 840**
Frankreich: **09 75 18 23 09**
Südafrika: **0105 003 672**
Neuseeland: **0800 775 617**

vertrieb@swiftpage.com

www.act.com/de

The logo for Act! consists of the word "act!" in a bold, white, lowercase sans-serif font, set against a solid orange circular background.