



## CRM-Lösung schafft mehr Stunden für den Kunden

### **Grad° schwört auf SuperOffice**

**Bei dem Ettlinger Traditionsunternehmen GRAD° legt man neben hohen Qualitätsansprüchen Wert auf eine zuverlässige und möglichst persönliche Kundenbetreuung. Der Spezialist für Druck- und Kopiersysteme konnte jetzt durch den Einsatz der CRM-Lösung SuperOffice SIX den administrativen Aufwand pro Mitarbeiter und Tag um rund eine Stunde verringern. Dies bedeutet umgerechnet eine Umsatzsteigerung von ca. 5 %. Bis 1998 hatte GRAD° noch ohne eigene IT-Struktur operiert. In den folgenden Jahren wurde es dann immer schwieriger, gesuchte Dokumente in der gebotenen Schnelligkeit zu finden und den richtigen Kunden zuzuordnen. Zudem wurde ein Übermaß an redundanten Daten produziert. „Dies führte nach einiger Zeit zu einer wahren Informationsflut von Daten“, sagt GRAD° Geschäftsführer Rolf Uwe Weiss. „Also begann ich mir Gedanken über ein CRM-System zu machen.“**

Die mittelständische Firma, die in den letzten Jahren eine Wandlung vom reinen Kopierbetrieb zu einem Anbieter von ganzheitlichen Lösungen im Bereich Dokumentenmanagement vollzogen hat, suchte nach einem System, das alle einzelnen Kundendaten transparent und verursachergerecht darstellen kann. Ziel war es zum einen, den gesamten Vertrieb durch den Einsatz eines CRM-Systems besser zu steuern. So sollten z. B. Kundendaten wie Adressen und Ansprechpartner, Marketingaktionen, Auftragsbestände sowie Daten zum Vertragswesen und Reporting etc. schnell abrufbar und zentral gespeichert sein. Ein weiterer Schwerpunkt lag auf einer intelligenten und effizienten Verwaltung der relevanten Daten der Druck- und Kopiermaschinen.



Eine große Rolle für die Entscheidung zugunsten SuperOffice spielte, dass bereits 90 Prozent aller von GRAD° gewünschten Anwendungen in dem System enthalten waren und so bei der Implementierung kaum noch Anpassungen vorgenommen werden mussten. Bei der Belegschaft von GRAD° stieß die Einführung des von SuperOffice von Beginn an auf große Akzeptanz. Insgesamt beziffern die Ettlinger die Umsatzsteigerung seit der Einführung des CRM-Systems auf ca. 5 Prozent. Dazu Rolf Uwe Weiss: „SuperOffice ist eben kein unübersichtlicher Bauchladen mit unzähligen Applikationen, die wir nicht brauchen, sondern eine CRM-Plattform die intuitiv bedienbar ist und über alles verfügt, was für uns wichtig ist.“

#### **Kurzportrait der SuperOffice GmbH:**

Die SuperOffice GmbH mit Sitz in Dortmund und Niederlassungen in Hamburg und Stuttgart ist ein 100%-iges Tochterunternehmen der an der Osloer Börse notierten SuperOffice ASA. SuperOffice zählt mit 34 Millionen Euro Umsatz zu den führenden Anbietern von Customer Relationship Management (CRM) Lösungen. Die 1994 gegründete deutsche Tochtergesellschaft betreut aktuell rund 1.200 Kunden aus Deutschland und Österreich darunter renommierte Unternehmen wie die Skandia Lebensversicherung AG, Süßwaren J. G. Niederegger GmbH & Co. KG, die CIT Industrie Leasing (Germany) sowie die Müller Martini GmbH. Dabei setzt SuperOffice auf die enge Zusammenarbeit mit ausgewählten Implementierungs-Partnern.

**Alle Pressemitteilungen sowie digitalisiertes Fotomaterial in Druckqualität finden Sie unter [www.superoffice.de](http://www.superoffice.de) oder [www.alavia.net](http://www.alavia.net). Weitere Informationen erhalten Sie von:**

#### **SuperOffice GmbH**

Tanja Heyde  
Otto-Hahn-Str. 20  
D- 44227 Dortmund  
Tel. +49-231-7586-270  
Fax +49-231-7586-111  
[tanja.heyde@superoffice.de](mailto:tanja.heyde@superoffice.de)  
[www.superoffice.de](http://www.superoffice.de)

#### **alavia gmbh**

Frank Heinzmann  
Volmerswertherstr. 53  
D- 40221 Düsseldorf  
Tel. +49-211-300654-50  
Fax +49-211-300654-40  
[presse.superoffice@alavia.net](mailto:presse.superoffice@alavia.net)  
[www.alavia.net](http://www.alavia.net)