



act!™

# Act! CRM macht die Sache für eine wachsende Fensterfirma kristallklar.



kb

Kozijnbouw

„Da alle Benutzer auf die für sie relevanten Informationen zugreifen können, konnten wir die Anzahl potentieller Fehler um ein Wesentliches reduzieren. Noch dazu sparen wir viel Zeit.“

**Arjan Paalman**  
Finanzchef

Selbst die erfolgreichsten Unternehmen müssen ihre Backoffice-Systeme von Zeit zu Zeit unter die Lupe nehmen, wenn sie weiter wachsen möchten. Der niederländische Fensterhersteller Kozijnbouw beschloss bei dieser Gelegenheit, auf Act! CRM umzusteigen.

Seit 17 Jahren fertigt und montiert die Firma Kozijnbouw aus dem niederländischen Enschede Fensterrahmen, Türen und Dachgauben für Häuser, Wohnungen, Garagen und Hausboote im ganzen Land.

Die starke Konjunktur und die zunehmende Nachfrage nach energiesparenden Produkten lassen das Unternehmen von Erfolg zu Erfolg eilen – es wird

oft als der „landesweit größte Anbieter im Bereich Renovierung und Sanierung“ bezeichnet. Dieser Erfolg ist natürlich sehr willkommen, hat aber auch einige prozessbedingte Schwachpunkte ans Tageslicht gebracht, wie Finanzchef Arjan Paalman erklärt.

„Bei unseren alten Systemen arbeitete jede Abteilung mit einer eigenen Excel-Datei, in der sie ihre Kundendatenbank verwaltete. Mit unserem Wachstum wurde die Dateneingabe aber immer zeitaufwendiger. Wir hätten nicht so weitermachen können – unter anderem auch deshalb, weil sich immer mehr Fehler einschlichen.“

## Ein neues System muss her

„Angesichts dessen beschlossen wir, nach einer anpassbaren Lösung zu suchen, die unsere Prozesse und Daten besser verbinden konnte – ähnlich einem ERP-System.“

Im Jahr 2011 begann Paalman daher gemeinsam mit seinem Team, verschiedene CRM-Softwarelösungen zu evaluieren. Schließlich fiel die Wahl auf Act! CRM, das unter allen Systemen auf dem Markt die beste Lösung war. Danach wandte sich der Fensterhersteller an einen Act! Certified Consultant (ACC), um Unterstützung bei der Einrichtung zu erhalten.

„Dieser ACC schien eine gute Wahl für uns zu sein“, so Paalman, „also beauftragten wir ihn. Wir sind sehr froh

darüber, da er uns zugehört und unsere Bedürfnisse schnell verstanden hat. Wir mussten uns nur ein paar Mal zum Brainstorming treffen, bevor wir einen Lösungsvorschlag bestehend aus Act! CRM und einer Reihe von Add-ons erhielten. Basierend auf unserem Feedback konnte der ACC dann die endgültige Version für uns zusammenstellen.“

„ Wir können nun nicht nur unsere Produktion besser verwalten und organisieren, sondern auch die Arbeit unserer zehn Montageteams effizienter planen. Act! CRM hat unserem Unternehmen wirklich Mehrwert gebracht.“

**Arjan Paalman**  
Finanzchef



## Weniger Fehler, weniger Zeitaufwand

„Wir wussten, dass uns ein neues System am Anfang wahrscheinlich nicht genau das bieten würde, was wir brauchten“, so Paalman weiter. „Daher beschlossen wir – zur Sicherheit und um uns an die neue Arbeitsweise zu gewöhnen –, Excel und Act! CRM eine Zeit lang parallel zu nutzen.“

Die Sorgen waren allerdings unbegründet. Act! CRM stellte innerhalb kürzester Zeit unter Beweis, dass es für sämtliche Aufgaben gerüstet war. Paalman ist von der Software sogar so begeistert, dass er sie anderen Unternehmen empfohlen hat, die nun ebenfalls zufriedene Nutzer sind.

Bei Kozijnbouw in Enschede werden sämtliche Kundendaten, Managementberichte und Vertriebsprognosen nun zentral in Act! CRM gespeichert. Das bedeutet, dass die Informationen immer auf dem neuesten Stand und für jede Abteilung direkt verfügbar sind.

Paalman: „Da alle Benutzer auf die für sie relevanten Informationen zugreifen können, konnten wir die Anzahl potentieller Fehler um ein Wesentliches reduzieren. Noch dazu sparen wir viel Zeit.“

Act! CRM gibt der Fensterfirma außerdem weitere Tools an die Hand, die die Fertigungsplanung erleichtern. „Wir können nun nicht nur unsere Produktion besser verwalten und organisieren, sondern auch die Arbeit unserer zehn Montageteams effizienter planen“, so Paalman. „Act! CRM hat unserem Unternehmen wirklich Mehrwert gebracht.“

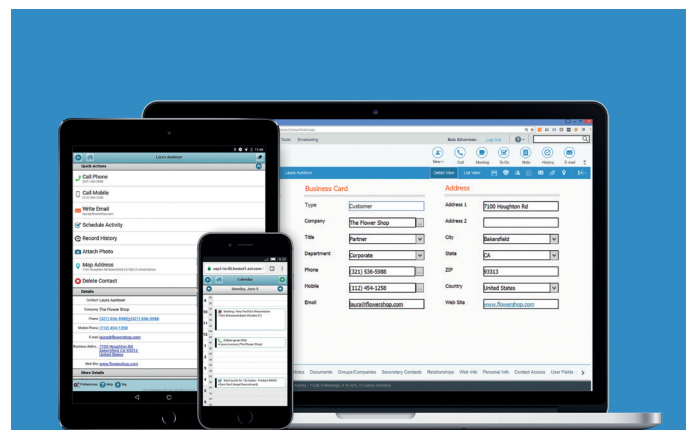
## Kontaktieren Sie uns:

Deutschland: 0800 1812014  
Großbritannien: 0845 268 0220  
USA: 866 873 2006  
Irland: 0766 801 364  
Australien: 39 111 0500

Schweiz:  
Belgien:  
Frankreich:  
Südafrika:  
Neuseeland:

043 508 2364  
078 483 840  
09 75 18 23 09  
0105 003 672  
0800 775 617

[www.act.com/de](http://www.act.com/de)



## ERGEBNISSE

- Das Unternehmen suchte nach einer Technologie zur Verwaltung bestimmter Backoffice-Funktionen, ähnlich einem ERP-System (Enterprise Resource Planning).
- Um sicherzustellen, dass Act! CRM genau auf seine geschäftlichen Bedürfnisse abgestimmt war, ließ Kozijnbouw die Software von einem Act! Certified Consultant (ACC) anpassen.
- Der ACC empfahl dem Fensterhersteller zehn verschiedene Add-ons, um die gewünschte maßgeschneiderte Lösung zu erhalten.
- Eines dieser Add-ons war ein Robinsonlisten-Modul, damit das Vertriebsteam von Kozijnbouw garantiert niemanden anrief, der keine telefonische Werbung wollte.
- Dank Act! CRM können die einzelnen Abteilungen nun viel effizienter und auf neue Weise zusammenarbeiten, was zuvor mit den alten Systemen nicht möglich war.
- Paalman ist der Meinung, dass Act! CRM sich positiv auf Umsatz und Gewinn ausgewirkt haben könnte, kann es aber nicht genau sagen, da das Unternehmen keine diesbezüglichen Kennzahlen erfasst.

