



Hohe Kostenentlastung in Vertrieb und Support

Mittelständisches Software-Unternehmen erzielt mit pcvisit hohe Einsparungen

Die Format GmbH mit Sitz in Lohr am Main bei Würzburg ist ein Dienstleistungsunternehmen, das seinen Schwerpunkt in der Entwicklung und im Vertrieb von Software im kaufmännischen Standardbereich hat. So werden Softwarepakete vor allem für technische Handelsbetriebe - zusätzlich zum verfügbaren Standardprodukt - individuell nach Analyse und Konzepterstellung maßgeschneidert für die jeweiligen Unternehmen entwickelt. Der Vorteil dieser Entwicklungen liegt in der Individualität der Ergänzenbarkeit für den einzelnen Kunden.

Diese Individualität setzt vor allem enge Abstimmungen mit dem Kunden voraus. Gerade bei Softwareprodukten, die individuell auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten werden, ist ständige Kommunikation notwendig. Diese Abstimmungen machten für die Mitarbeiter der Format GmbH häufige Dienstreisen nötig, um vor Ort die Analysen vorzunehmen. Vor allem in der Entwicklungsphase ist eine permanente Korrespondenz mit dem Kunden nötig.

Seit 2005 setzt die Format GmbH nun die Software pcvisit ein. Mit Hilfe von pcvisit ist es dem Vertrieb möglich, dem interessierten Kunden die Möglichkeiten der Software zu präsentieren. Durch eine einfach über das Internet aufgebaute Session präsentiert der Vertrieb ganz einfach das Produkt auf dem Bildschirm des Kunden. Somit kann zunächst der Kunde anhand der Kurzpräsentation prüfen, ob das Angebot seinen Vorstellungen und Anforderungen entspricht.

Auch der Vertrieb der Format GmbH ist in der Lage, sich für einen möglichen Kundenbesuch entsprechend vorzubereiten, da er bereits die Anforderungen des Kunden auf dessen Bildschirm gesehen hat. Nach dieser Erstpräsentation kann sich der Vertrieb noch besser auf den Kundenbesuch und das Angebot vorbereiten. „Bei einigen unserer Kunden ist sogar kein Besuch mehr nötig - die kaufen sofort nach einer pcvisit Präsentation und dem daraus resultierenden Angebot. Dank pcvisit können wir unseren Kunden unsere Produkte umfassend präsentieren und erläutern.“ so Ewald König, Geschäftsführer der Format GmbH über den Einsatz von pcvisit.

Der Support der Format GmbH setzt zur Unterstützung ebenfalls pcvisit ein. „Früher hatten wir Schwierigkeiten, die Probleme des Kunden in der Anwendung zu verstehen, da wir nur über das Telefon mit dem Kunden kommunizierten. Mit pcvisit kann der Kunde uns auf seinem Bildschirm zeigen, wo sein Problem liegt und durch die Fernsteuerungs-Funktion kann unser Mitarbeiter dem Anwender direkt in dessen Programm helfen!“ erzählt Ewald König. Bei besonders komplizierten Fällen musste der Support sogar teilweise zum Kunden fahren, um die Probleme zu beheben. „Durch pcvisit sparen wir in der Hotline fast 8.000,- Euro an Reisekosten“ bestätigt König.

Auch im Vertrieb gelingt es Ewald König, die Reisekosten mit Hilfe von pcvisit jährlich um ca. 20.000,- Euro zu reduzieren. Prozentual entspricht dies ca. 55%. Auch die Reisezeiten konnten um 40-60% verringert werden. Selbst kurzfristige Präsentationen in anderen Teilen Deutschlands können mit pcvisit ermöglicht werden. Bittet ein Kunde um eine spontane Präsentation, vereinbart der Vertrieb einfach einen Zeitpunkt für eine pcvisit-Session. So wird dem Kunden das Produkt live präsentiert und beide Seiten sparen viel Zeit. Der Kunde und der Anbieter konzentrieren sich auf das Wesentliche, nämlich die Präsentation des Produktes.



Nach Beendigung der Sitzung muss niemand mehr reisen, weitere Fragen können danach häufig telefonisch geklärt werden. Genügt ein Telefonat nicht, wird einfach eine neue Sitzung geöffnet und die offenen Fragen können mit Hilfe von pcvisit geklärt werden.

Format GmbH - Kurzprofil

Die Format GmbH ist ein Dienstleistungsunternehmen mit Stammsitz in Lohr/Main bei Würzburg. FORMAT gehört zu den Softwareherstellern, die auf leicht anwendbare, gut durchdachte Branchen- und Individuallösungen besonderen Wert legen. FORMAT bietet bundesweit einen optimalen Service und kann auf viele Referenzen im gesamten deutschsprachigen Raum verweisen.

Format Software GmbH

Tätigkeitsbereich: Softwareentwicklungen im kfm. Standardbereich, Individuelle Softwareentwicklungen nach Analyse oder fertigem Pflichtenheft, Beratung und Konzeptentwicklungen zur Vorbereitung von Ausschreibungen für Individual-Softwareentwicklungen, Software für Handelsfirmen, auch im vorbeugenden Brandschutz, Telefonmarketing - Software, Outsourcing-Unterstützung und -beratung bei Konzernen.

Weitere Informationen

Format GmbH

Ewald König
Geschäftsführer
Am Flachsacker 8
97816 Lohr am Main
Telefon: +49 (0) 93 42/833 16
Telefax: +49 (0) 93 42/833 17
MobilNr: +49 (0) 171/288 12 12
koenig@format-gmbh.de
<http://www.format-gmbh.de>

pcvisit Software AG

Karen Zühlke
Öffentlichkeitsarbeit & Vertrieb
Tatzberg 47/49
01307 Dresden
Telefon: +49 (0) 351/7 96 59 30
Telefax: +49 (0) 351/7 96 59 32
info@pcvisit.de
<http://www.pcvisit.de>