



## IHK Nürnberg für Mittelfranken

### CRM-Software in der Verwaltung

**Branche:** Öffentliche Verwaltung

**Homepage:** [www.ihk-nuernberg.de](http://www.ihk-nuernberg.de)

Eingesetzte Lösungen:  
julitecCRM+Event  
julitecCTI

**Einsatzbereich:**

Kontaktmanagement,  
Veranstaltungsorganisation,  
Adressverwaltung, Reporting

**Zuständig:** Knut Harmsen,  
IT-Referent der IHK Nürnberg  
für Mittelfranken

**Angebundene Systeme  
(Schnittstellen):**

- Schnittstelle zur Firmendatenbank (FIDA) der IHK
- Schnittstelle zum Internetauftritt über julitecCONNECT zur automatischen Übertragung von Anfragen und Veranstaltungsanmeldungen

**Highlights der Implementierung:**

- Nahtlose Integration der IHK Firmendatenbank (FIDA)
- julitecCTI-Telefonintegration
- Integration des Dokumentenmanagements julitecDM in julitecCRM+Event

**Projektlaufzeit:**

Einführung in rund acht Wochen,  
schrittweise Implementierung

**Projektetat:**

Günstige Projektumsetzung im  
niedrigen fünfstelligen Bereich



**Der Geschäftsbereich Innovation | Umwelt der Industrie- und Handelskammer (IHK) Nürnberg für Mittelfranken nutzt erfolgreich julitecCRM+Event und julitecCTI für seine geschäftlichen Routinetätigkeiten und die Verwaltung. Die Softwaremodule der julitec GmbH machen im Zusammenspiel die tägliche Arbeit schneller und einfacher – vom ersten Klick auf der IHK-Homepage bis zur Anmeldung zu einem IHK-Seminar.**

Jedes Unternehmen lebt von Innovationen, egal ob bei Forschung, Entwicklung oder Vermarktung der eigenen Produkte. Oft lassen sich die besten Innovationen jedoch nur im Verbund entwickeln. Der Geschäftsbereich Innovation | Umwelt der Industrie- und Handelskammer (IHK) Nürnberg für Mittelfranken bringt dazu die geeigneten Partner zusammen. Er informiert über aktuelle Trends und vermittelt die passenden Fördermöglichkeiten, sowie die geeigneten Kontakte.

**Ist-Stand nach der Einführung der Softwaremodule von julitec**

Durch den Einsatz der Softwaremodule julitecCRM+Event und julitecCTI wurden zahlreiche Routineaufgaben automatisiert. Dadurch können sich die Mitarbeiter der IHK ganz auf ihre eigentlichen Aufgaben der Beratung und Information konzentrieren. Ein Schwerpunkt der Nutzung von julitecCRM+Event liegt dabei auf der Verwaltung der zahlreichen „Stammkunden“ und neuen Interessenten. Jedem Mitarbeiter des Geschäftsbereiches der IHK ist ein Spezialgebiet zugeordnet. Durch die Möglichkeiten einer deutlichen Klassifizierung der Kontakte und die schnelle Auswahl der gewünschten Ansprechpartner zum Beispiel durch Verteiler in julitecCRM können schnell und einfach die Umweltbeauftragten oder die Qualitätsmanager der Mitgliedsunternehmen angesprochen werden.

Zusätzlich erlaubt das Erweiterungsmodul julitecCRM+Event die komfortable Verwaltung der zahlreichen Events und Seminare: Einladungen verschicken, Anmeldungen verwalten, weiterführende Informationen versenden, alles mit wenigen Mausklicks schnell und einfach zu machen. Und das bei einer komfortablen Aufgeräumtheit der Oberfläche, durch die auf einen Blick alle wichtigen Informationen über den jeweiligen Kontakt auf den Bildschirm gebracht werden:

Was läuft gerade, wer ist zuständig, welche Interessen hat das Unternehmen.

Da bei den Industrie- und Handelskammern die meisten relevanten Daten der Mitgliedsunternehmen bereits in so genannten Firmendatenbanken (FIDA) gespeichert sind, hat es sich auch bei der IHK Nürnberg für Mittelfranken angeboten, auf diesen Fundus zurückzugreifen. Eine eigens dazu durch die julitec GmbH entwickelte Schnittstelle bildet die Verbindung zwischen der IHK-Datenbank und julitecCRM+Event. So werden bei neuen Interessenten die notwendigen Grunddaten direkt aus der FIDA-Datenbank gezogen und können durch die Mitarbeiter im Anschluss klassifiziert und nach Ihren Ansprüchen erweitert werden.



Die automatische Anruferkennung durch das Modul julitecCTI rundet die Adressverwaltung ab. Den IHK-Mitarbeitern stehen dadurch alle Informationen über bereits registrierte Anrufer zur Verfügung, noch bevor sie überhaupt den Hörer aufgenommen haben. (Siehe Grafik)

So ist der jeweilige Gesprächspartner vorbereitet und kann entspannter in das Gespräch gehen. Die letzten Kontakte werden überflogen und man hat oft schon eine Ahnung, um was es sich bei dem Gespräch drehen wird.

### Projektdurchführung

Mit der Einführung von julitecCRM+Event und julitecCTI sollten besonders drei Problemfelder gelöst werden:

1. Es gab bis zur Einführung von julitecCRM im Geschäftsbereich Innovation I Umwelt keine zentrale Adressdatenbank, in der die Adressen der als Kunden definierten Unternehmen jedem Mitarbeiter zur Verfügung standen.
2. Eine Kontakthistorie war nicht vorhanden, so dass die einzelnen Mitarbeiter nur schwer über den aktuellen Stand der unterschiedlichen Projekte informiert werden konnten.
3. Mailings per Post oder E-Mail waren mit erheblichem Aufwand verbunden.

Daraus wiederum wurden die zu erbringenden Anforderungen definiert:

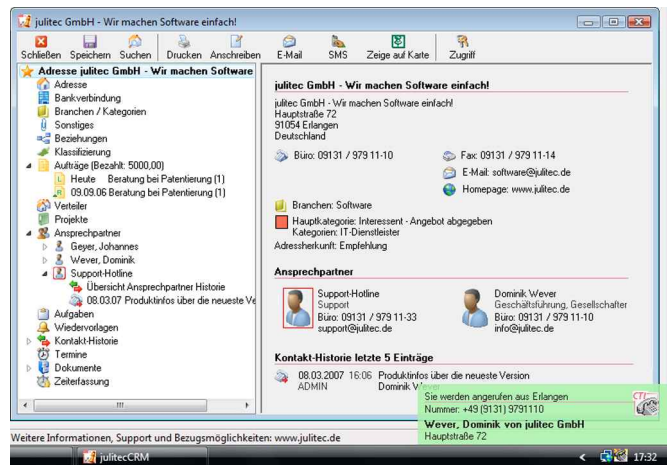
- Einführung einer zentralen Adressdatenbank für den Geschäftsbereich.
- Keine „Insellösung“, sondern eine in die bereits bestehende EDV der IHK Nürnberg für Mittelfranken integrierte Software.
- Die tägliche Arbeit sollte durch Textvorlagen oder einen einfachen Serien-E-Mail-Versand erleichtert werden und dies am Besten.
- Mit einer zentralen Oberfläche, um nicht zwischen verschiedenen Programmen wechseln zu müssen.

Ohne weitere Partner übernahm die julitec GmbH die Implementierung ihrer Software mit den genannten Anforderungen der IHK. Innerhalb von acht Wochen arbeiteten die Techniker von julitec eng mit den Mitarbeitern zusammen, um durch eine schrittweise Einführung regelmäßig das Feedback der zukünftigen Nutzer einfließen zu lassen.

Dies wäre mit der Auslieferung eines starren Gesamtsystems in dieser Form nicht möglich gewesen. Durch die kurze Projektlaufzeit von rund zwei Monaten konnte das Projekt finanziell im niedrigen fünfstelligen Bereich realisiert werden.

### Highlights der Implementierung

Schwerpunkt der gesamten Einführung war der Hintergedanke, julitecCRM+Event als zentrale Schaltstelle der täglichen Arbeit zu installieren. Dies wurde sowohl durch die verschiedenen Softwaremodule von julitec, als auch durch neu implementierte Anwendungen ermöglicht.



julitecCRM mit geöffnetem Adressfenster

Den größten Umfang des Projekts nahm dabei die nahtlose Integration der IHK Firmendatenbank (FIDA) mit julitecCRM+Event ein. Ohne zwischen einzelnen Programmen wechseln zu müssen, kann nun die komplette Adressbearbeitung aus julitecCRM+Event heraus erfolgen.

Hierzu ein Beispiel: Wird ein Kontakt zunächst in julitecCRM+Event nicht gefunden, gelangt man durch einen einzigen Mausklick in die zentrale Adress-Suche der Firmendatenbank, deren Adressen nun direkt in julitecCRM+Event angezeigt werden. Ist der jeweilige Kontakt in der FIDA bereits vorhanden, besteht die Möglichkeit, diesen mit allen Anschrifts- und Kommunikationsdaten per Mausklick nach julitecCRM+Event zu übernehmen.

Ein weiteres Highlight ist die Integration der Telefonanlage und julitecCRM+Event mit julitecCTI. Hierdurch kann ein optimaler Kundenservice gewährleistet werden, denn sofort nach dem ersten Klingeln sind die Kundendaten und die Kontakthistorie auf dem Bildschirm, der Mitarbeiter kann sich bereits jetzt auf das folgende Gespräch gedanklich vorbereiten.

### Gerne beraten wir Sie über die Einsatzmöglichkeiten unserer Softwarelösungen oder senden Ihnen Informationsmaterial und CDs zu.

julitec GmbH – Wir machen Software einfach!  
Hauptstraße 23, 91054 Erlangen

Fon +49 9131 97911-10  
Fax +49 9131 97911-14

info@julitec.de  
www.julitec.de

© 2008 julitec GmbH, Erlangen

**www.julitec.de**

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieser Publikation darf in irgendeiner Form ohne schriftliche Genehmigung der julitec GmbH reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Verwendete Produktnamen, Warenzeichen und geschützte Warenzeichen sind im Besitz ihrer jeweiligen Eigentümer und wurden in der Regel nicht als solche kenntlich gemacht. Die Verwendung dient nur zur Information. Das Fehlen einer solchen Kennzeichnung bedeutet nicht, dass es sich um einen freien Namen im Sinne des Waren- und Markenzeichnungsrechts handelt. Die julitec GmbH erkennt alle Produktnamen und Warenzeichen an.

