Presse-Information

TecArt-CRM - Software für den Alltag

- **Die Erfurter CRM-Schmiede TecArt entwickelte anwenderfreundliche Software für den praktischen Einsatz in kleinen und mittleren Betrieben.**

Erfurt, 23.04.2013 – Der Begriff CRM macht schon seit einigen Jahren die Runde. Doch oft ist er vor allen Dingen für kleinere Betriebe nur ein geflügeltes Wort. CRM klingt nach großer Verwaltung – der Begriff schreckt schnell ab.

Customer Relationship Management, also CRM, ist eigentlich genau das, was ein Gastronom den ganzen Tag macht. Das Wissen über einen Gast und seine Wünsche. Doch das Wissen eines Mitarbeiters über seine Gäste – wer erinnert sich nicht an die legendären Concierges der Grand Hotels – ist an die Person gebunden. Ist diese krank, im Urlaub oder wie im Fall der genannten Concierges irgendwann mal in Rente, ist das Wissen verloren.

Ein guter Concierge hat für solche Fälle selbstverständlich ein kleines Büchlein in der Tasche gehabt, oder ein Karteikartensystem gepflegt – in dem stand, dass Herr M. aus B. zum Beispiel gerne ein zweites Kopfkissen hätte oder Frau L. aus H. keine Lilien im Zimmer verträgt. Der Oberkellner wusste dann über die bevorzugten Speisen, der Sommelier kannte die Lieblingsweine und der Barchef die richtigen Drinks zur jeweiligen Stimmung. In guten Häusern sprachen die Mitarbeiter obendrein noch über ihre Gäste.

Der Alltag in der Gastronomie

Die Grand Hotels mal weggelassen: In der heutigen Gastronomie ist kaum noch Zeit für Aufgaben jenseits der Küche oder des Gastraums. So sieht ein Gastronom auch nicht noch die Notwendigkeit einer zusätzlichen Software ein.

Ist doch schon Outlook, Excel und Co vorhanden – all diese Programme müssen bedient und mit Daten gefüllt werden. So werden E-Mails und Kontakte in dem einen Programm gespeichert, Dokumente und Angebote im zweiten, die Rechnungslegung im dritten, Projekte, also Event- und Bankettmanagement im nächsten und die Reservierungen in wiederum anderer Software.

Wenn dann noch von unterschiedlichen Orten aus gearbeitet wird, liegen Dokumente und Mails schnell auf dem falschen Rechner.

Und weil oft mehr als ein Mitarbeiter im Büro arbeitet – und sei es auch nur zeitweise – wird es noch komplexer. Die meisten Software-Pakete sind benutzerabhängig und auf den jeweiligen Arbeitsplatzrechner beschränkt. Teamarbeit wird deshalb nur durch immensen Aufwand ermöglicht. Damit nicht jeder sein eigenes „Outlook-Süppchen“ kocht, müssen die Kontakte aller auf Excel festgehalten werden – damit wird ein Kontakt mehrfach bearbeitet. Neben der doppelten Arbeit besteht die Gefahr, dass mit alten Datensätzen gearbeitet wird, weil nicht immer das aktuellste Update eingespielt ist.

Effektive Arbeit und gelungenes Teamworking

Mit TecArt-CRM hat TecArt aus Erfurt die Lösung für fast alle Probleme kleiner und mittlerer Unternehmen entwickelt. Die Software fasst alles zusammen, was vorher auf verschiedene Programme verteilt wurde: Emails, Kontakte, Termine, to-do-Listen, Projekte, Angebote, Kundenverwaltung, Projektsteuerung und Dienstplanung.

Die Kontaktdaten der Gäste sind sofort ersichtlich, wenn gewünscht, sind die Mails auch den Kontakten zugeordnet, die letzten Besuche festgehalten und die Wünsche notiert. Für alle Mitarbeiter ersichtlich – natürlich nur die mit entsprechender Berechtigung und entsprechend den strengen Datenschutzbedingungen.

Ruft ein Gast an, weiß der Mitarbeiter, der das Telefon bedient sofort, wann der letzte Besuch war, welches der Lieblingstisch ist und wer das letzte Mal für diesen Tisch verantwortlich war. Vorbei sind die Zeiten der Nachfragerei und der Gast muss nicht mehr vertröstet werden, bis der Kollege zum Beispiel zur Spätschicht oder aus dem Urlaub wieder kommt.

Die Angebote für Feiern und Events sind ersichtlich, Gesprächsnotizen erhält der Kollege, der „eigentlich“ dafür zuständig ist, sofort, keine Information geht mehr verloren. Obendrein hat ein Gast bei einem Haus, dass sich an seinen letzten Besuch erinnert und bei einem Servicemitarbeiter, der sich sogar an den Wein erinnert, das Gefühl, gut umsorgt zu werden.

Profil:
Die **TecArt GmbH** mit Hauptsitz in Erfurt ist einer der technologisch führenden Hersteller browserbasierter Qualitätssoftware aus Deutschland. Seit dem Gründungsjahr 1999 entwickelt das Unternehmen integrierte Software-Lösungen für die Bereiche **CRM** (Customer-Relationship-Management), **Groupware** (Collaboration) und **Kontaktmanagement** auf Internet- und Intranetbasis für den Mittelstand.
Die **TecArt-CRM Software** verknüpft bislang separate Daten in einem zentralen System und verbessert effizient und nachhaltig den Informationsfluss im Unternehmen, beschleunigt die interne und externe Kommunikation und erhöht die Transparenz komplexer Zusammenhänge. Dadurch

steigt die Qualität der Informationen über alle Zielgruppen, Arbeitsabläufe werden strukturiert sowie Kundenbeziehungen intensiviert. Zusätzlich erzielt das Unternehmen hieraus ausschlaggebende Wettbewerbsvorteile. Für eine schnelle Anbindung an mobile Endgeräte sorgen der TecArt-Push Dienst sowie eine Web-App. Einfache Bedienbarkeit und einmalige Funktionstiefe schaffen eine herausragende Flexibilität zur Anpassung des TecArt-CRM Systems an die jeweiligen Kundenbedürfnisse. Prädikate für diese Leistungen sind der gewonnene Publikumspreis CLOUD AWARD 2011, das Sicherheitszertifikat Trust in Cloud, der 4. Platz beim Telekom Innovationspreis 2012, die Fujitsu-Auszeichnung „Prämierte Spitzenlösung“ 2012 sowie der 3. Platz beim Hosting & Service Provider Award 2013!

Zu den Kunden der TecArt gehören kleine bis mittelständische Unternehmen aller Branchen. Die individuellen Systemeinstellungen ermöglichen einen branchenunabhängigen Einsatz, z. B. für die Bereiche Baugewerbe, Verwaltungen, Medien, Hotelmanagement, Architekturbüro, Groß- und Einzelhandel, Steuer- und Finanzberatungen oder Industrie/produzierendes Gewerbe.

Weiterführende Informationen unter www.tecart.de.

TecArt GmbH
Stephanie Arnold
Leiterin Marketing & Kommunikation
Fischmarkt 5, 99084 Erfurt
0361 / 30 26 24 – 0
presse@tecart.de

High Food Public Relations
Jan-Patrick Timmer
Neue Gröningerstrasse 10, 20457 Hamburg
040 / 30 37 39 9 – 0
timmer@highfood.de