

## So beurteilt die Fachpresse AG-VIP SQL



03/2010, S. 14

An die Spitze gewählt

Im Internetportal [www.benchmark.com](http://www.benchmark.com) wählten die Anwender die Software „AG-VIP SQL“ des Spezialisten „Grutzeck-Software GmbH“ in der Kategorie A auf den ersten Platz in zwei Budgetklassen. ... Im gleichen Monat bestand die Sieger-Software auch den Kompatibilitätstest für das neue Microsoft Betriebssystem Windows 7. Damit ist die Lösung für alle Microsoft Betriebssysteme ab Windows XP aufwärts zertifiziert.



3/2010, S. 9

CRM-Anwender wählen Grutzeck-Software an die Spitze

Im Webportal [www.benchmark.com](http://www.benchmark.com) können Anwender von mehr als 140 CRM-Software-Herstellern nach den Kriterien Produkt, Beratung, Technologie, Implementierung, Support und Preis /Leistung kostenfrei beurteilen. Mit mehr als 10.000 akkreditierten Teilnehmern bündelt Benchmark.com damit eine große Anzahl Anwendermeinungen. Im Bereich der Kundenzufriedenheit wählen Anwender die CRM-Software AG-VIP SQL von Grutzeck-Software in der CRM-Kategorie A im I. Quartal 2010 auf den ersten Platz in zwei Budgetklassen.



20.01.2010,  
Newsletter

Grutzeck optimiert Zusammenarbeit zwischen Call-Center und Vertrieb

Grutzeck-Software entlastet mit seiner CRM- und Callcenter-Software auch den Vertrieb. Damit werden Agents in die Lage versetzt, die Terminvereinbarung für Außendienstler zu übernehmen. Features wie Kampagnenmanagement und interaktiver Gesprächsleitfaden unterstützen Telefonkontakte bei der Terminvereinbarung. Das optionale Add-On Terminvereinbarung bietet zudem für jeden Außendienstmitarbeiter einen separaten Kalender. Auf Basis von dessen Fähigkeiten wird bei Terminwunsch automatisch der am besten geeignete Mitarbeiter ausgewählt. So lassen sich Adressen automatisch Verkaufsgebieten zuordnen oder die Experten zu einem bestimmten Thema auswählen. Die Software enthält auch eine Entfernungsoptimierung.



08/2009, S. 35

Moderne Call Center Software geht über klassische CRM-Funktionalitäten hinaus. Komplette mehrstufige Kampagnen lassen sich heute in Workflow-basierten Lösungen abbilden und steuern. Dafür sind jedoch Kennzahlen (KPIs) und eine integrierte automatische Arbeitszeiterfassung unerlässlich. Objektive Leistungsdaten ermöglichen schließlich die Vergleichbarkeit zwischen verschiedenen Kampagnen, aber auch Mitarbeitern. ... Da jedoch die mitarbeiterbezogene Leistungs- und Arbeitszeitmessung in Deutschland dem Mitbestimmungsgesetz unterliegt und durch den Betriebsrat zustimmungspflichtig ist, ist der Einsatz einer Software sinnvoll, die über die Möglichkeit verfügt, über die Benutzerverwaltung festzulegen, ob personenbezogene Daten erhoben werden dürfen oder nicht.

Diesem Anspruch will nun die neue Version der Grutzeck-Software Lösung AG-VIP SQL bieten und so auch einsetzbar sein, wenn es eine Betriebsvereinbarung gibt, die personenbezogene Auswertungen ausschließt. Das Reporting erfolgt dann auf Teamebene. Außerdem ermöglicht dies auch, externen Auftraggeber einen Direktzugriff auf die kampagnenbezogenen Reportings zu Controllingzwecken, ohne den Zugriff auf einzelne Datensätze zu ermöglichen.



13/2009, S. 31

IT Banken &  
Versicherungen  
2/2009, S. 27

Transparenz versus Persönlichkeitsrechte

Die Callcenter Software AG-VIP SQL bietet detaillierte Kampagnenreportings und ermöglicht so eine effektive Kampagnensteuerung und Mitarbeiterbeurteilung. Die personenbezogene Leistungsmessung ist in Deutschland mitbestimmungspflichtig. Die aktuelle Version von AG-VIP SQL bietet dazu eine Lösung. ...

AG-VIP SQL

AG-VIP SQL ist eine CRM- und Callcenter-Software. Durch frei definierbare Prozesse werden kundenspezifische Vorgänge schnell und transparent über Abteilungsgrenzen hinweg abgearbeitet und dokumentiert. Dabei bedient sich AG-VIP SQL Microsoft Standardkomponenten wie MS-Office, MS-SQL-Server. AG-VIP SQL wurde bereits mehrfach mit Innovationspreisen ausgezeichnet und von Microsoft zertifiziert. ... Kunden erhalten mit AG-VIP SQL eine individuell anpassbare CRM-Lösung, die Vorgänge beschleunigt, Transparenz schafft und Prozesse steuerbar und nachvollziehbar macht. Dabei müssen Administratoren keine IT-Profis sein. Einfache Erlernbarkeit für Anwender.



Newsletter  
11.02.2009

Mit AG-VIP SQL in Richtung CRM 2.0

Intelligente Systeme erfüllen nicht nur geltende und kommende rechtliche Rahmenbedingungen, sondern bieten im Idealfall noch einen Mehrwert für Kunden und Anwender.

So bietet die mandantenfähige CRM- und Call-Center-Software AG-VIP SQL pro Kampagnenstufe die Möglichkeit, eine abgehende Rufnummer frei zu übertragen. In Kombination mit dem Leistungsmerkmal „Clip no Screening“ des Carriers erfüllen Unternehmen damit die gesetzlichen Anforderungen. ...



1/2009, S. 16

Gesetzeskonforme Kampagnen

Neue rechtliche Rahmenbedingungen ab 2009 erfordern auch neue technische Lösungen. So bietet die mandantenfähige CRM- und Callcenter-Software AG-VIP SQL von Grutzeck-Software pro Kampagnenstufe die Möglichkeit, eine abgehende Rufnummer frei zu übertragen. In Kombination mit dem Leistungsmerkmal „Clip no Screening“ des Carriers erfüllen Unternehmen so die gesetzlichen Anforderungen.

# AG-Produkte im Urteil der Fachpresse



**CCF News**  
1/2009, S. 22

... verschärfte Sanktionen gegen unerlaubte Coldcalls erfordern andere Formen der Kundenansprache. Dazu lassen sich mehrstufige Kampagnen nutzen. AG-VIP SQL steuert Kampagnen über unterschiedliche Kommunikationskanäle. Die zur CallCenterWorld vorgestellte Version enthält hierfür einen grafischen Kampagnendesigner. So behält der Teamleiter bei der Konzeption komplexer Kampagnen den Überblick und kann dem Auftraggeber die Abläufe auch grafisch präsentieren.

**Callcenter for Finance**  
02/2008, S. 20

Outbound: Die Qualität steigern  
... Mit der zur CallCenterWorld neu vorgestellten Version 1.10.03 der Callcenter Software AG-VIP SQL geht Grutzeck-Software konsequent den Weg für mehr Qualität im Outbound. Bei der optionalen Gesprächsaufzeichnung lassen sich Gespräche selektiv aufzeichnen und sofort mit dem Kontakthistorieneintrag zum Kunden verknüpfen. Damit entfällt das lästige Suchen in tausenden von Sprachdateien. ...

**CallCenter** PROFI  
01/2008, S. 40

AG-VIP SQL neue Version  
Immer mehr Auftraggeber von Outboundkampagnen akzeptieren nur noch Abschlüsse, bei denen ein geführtes Telefonat durch eine Aufzeichnung belegt werden kann. Ein Trend, den Grutzeck-Software aus Hanau in der neu vorgestellten Version 1.10.03 der Call Center Software AG-VIP SQL technologisch abgebildet hat. ...

**acquisa**  
11/2007, S.27

„... AG-VIP SQL besticht durch seine Flexibilität. Datenstruktur, Oberfläche und Prozesse lassen sich individuell auf ihr Unternehmen anpassen. Ob Vertriebsprozess, mehrstufige Marketingkampagnen oder Serviceprozess mit Ticketing und Eskalation, die CRM-Software AG-VIP SQL nimmt Ihnen diese Arbeit ab. Jeder Vorgang wird nach Bearbeitung für eine Folgeaktion eingestuft. So geht kein Lead mehr verloren. Vorgänge werden über Abteilungsgrenzen hinweg weitergeleitet. Information wird so keine Holschuld mehr, sondern aktiv gepushed. Über das Controlling wird der Vertriebs Erfolg messbar. Der Anwender erhält objektives Zahlenmaterial, um Mitarbeiter zum Erfolg zu coachen. ...“

**meinJournal**  
10/2007, S. 62

„Kunden wählen Grutzeck-Software an die Spitze  
Die Unterstützung von Unternehmen im Bereich Akquise, Vertrieb und Service hat sich das Unternehmen Grutzeck-Software seit mehr als 25 Jahren auf die Fahnen geschrieben. Mit der CRM-Software AG-VIP SQL wurde das Hanauer Unternehmen von CRM-Anwendern ausgezeichnet. Im Webportal [www.benchmark.com](http://www.benchmark.com) können Anwender von mehr als 126 CRM-Software-Herstellern nach den Kriterien Produkt, Beratung, Technologie, Implementierung, Support und Preis/Leistung kostenfrei beurteilen. Im Bereich der Kundenzufriedenheit und Technologie erreichte Grutzeck-Software dabei in der Kategorie B im Quartal IV 2006 den ersten Platz. Geschäftsführer Markus Grutzeck freut sich über die Anerkennung und sieht dies als Ansporn, die Bemühungen zur maximalen Kundenzufriedenheit weiter auszubauen. ...“

**CallCenter** PROFI  
07/2007, S. 47

AG-VIP SQL goes international  
... Die Sprachoberfläche der CRM-Software AG-VIP SQL lässt sich je Anwender individuell einstellen. Aktuell esthen Deutsch, Englisch, Französisch und Ungarisch zur Verfügung – Türkisch ist in Vorbereitung. So kann jeder Anwender die Software in seiner gewohnten Sprachoberfläche bedienen. Trotzdem liegen alle Daten in einer zentralen Datenbank. Das schafft Transparenz über Niederlassungs- oder Abteilungsgrenzen hinaus. Ein differenziertes Zugriffsrechtssystem schützt die Daten wirkungsvoll vor unberechtigten Zugriffen. ...

**acquisa**  
16.04.2007

„Vista-Zertifikat für Grutzeck-Software  
Microsoft hat die CRM- und Call-Center-Software AG-VIP SQL von Grutzeck-Software für Windows Vista zertifiziert. Windows Vistas wird wegen seiner umfangreichen Sicherheitsfunktionen allseits gelobt. Doch aufgrund der verschärften Sicherheitsfunktionen laufen manche Programme nicht unter dem neuen Betriebssystem. Microsoft hat deshalb eine umfangreiche Testprozedur entworfen, um die Qualität von Anwendungs-Software für den Einsatz unter Windows Vista auf Herz und Nieren zu prüfen. Die CRM- und Call-Center-Software AG-VIP SQL hat nach mehrwöchigen Tests nun dieses Qualitätssiegel erhalten und ist für Windows Vista zertifiziert.“

**geldinstitute**  
02/2007, S. 61

„Für Vista zertifiziert  
... Microsoft freut sich, dass Grutzeck-Software für die CRM-Software AG-VIP SQL die Zertifizierung für Windows Vista erhalten hat“, sagt Brad Goldberg, General Manager für das Windows-Vista-Produktmanagement bei Microsoft Corp. „Das unterstreicht die Anstrengungen von Grutzeck-Software qualitativ sehr hochwertige und stabile Software für aktuelle Windows-Betriebssysteme zu entwickeln.“

**CRM Forum**  
01/2007

„CRM Anwender wählen Grutzeck-Software an die Spitze  
Im Webportal [www.benchmark.com](http://www.benchmark.com) können Anwender von mehr als 126 CRM-Software-Herstellern nach den Kriterien Produkt, Beratung, Technologie, Implementierung, Support und Preis / Leistung, kostenfrei beurteilen. Mit mehr als 10.091 akkreditieren Teilnehmern bündelt Benchmark damit eine große Anzahl Anwendermeinungen. Im Bereich der Kundenzufriedenheit und Technologie erreicht Grutzeck-Software dabei in der Kategorie B im IV Quartal 2006 den ersten Platz. Geschäftsführer Markus Grutzeck freut sich über die Anerkennung der Anwender und sieht dies als Ansporn die Bemühungen zur maximalen Kundenzufriedenheit weiter auszubauen: „Nur begeisterte Kunden sichern langfristig den Erfolg! Kurzfristige Gewinnmaximierung ist nicht unser Ziel. Zum anderen profitieren wir seit mehr als 28 Jahren vom engen Dialog der Anwender, die mit Ihren Ideen die CRM-Software AG-VIP ständig bereichern.“

**TeleTalk**  
Magazin für erfolgreiche Kommunikation  
01/2007

"Outbound Dialer

Das Softwarehaus Grutzeck-Software bietet mit dem TAPI-basierten Overdialer als Erweiterung seiner CRM- und Callcentersoftware AG-VIP SQL. Mit ihm können über einen CTI-Server gleichzeitig mehrere Anwahlversuche gestartet werden. Kommt eine Verbindung zustande, verbindet der Overdial-Server direkt zum freien Agent und in der Callcenter Software poppt parallel sofort die dazugehörige Kunden- und Vorgangsinformation auf. Notwendig für den Einsatz ist eine Third-Party-TAPI-Schnittstelle mit dem Leistungsmerkmal "Line Blind Transfer".

**TeleTalk**  
Magazin für erfolgreiche Kommunikation  
Demoforum  
Callcenterworld  
02/2006

„Markus Grutzeck, Geschäftsführer von Grutzeck Software, stellte auf dem TeleTalk-Demoforum die Lösung Ag VIP SQL vor. Sie basiert auf Microsoft SQL-Servern. Sehr präzise und genau den Vorgaben folgend präsentierte Grutzeck den Ablauf beim Anruferingang und das Anzeigen der Kundenhistorie. Auch die Darstellung der Anrufstatistiken war ausführlich, ebenso Ablauf des Datenimports und -exports. Auf Basis der TAPI-Schnittstelle erfolgt bei eingehenden Anrufen automatisch eine Anruferidentifizierung. Reports sind für einzelne Mitarbeiter möglich, für die Weiterverarbeitung in den Datenbanken stehen verschiedene Formate zur Verfügung. Standardbriefe und Faxe lassen sich durch die Einbindung von MS-Office auf Knopfdruck erzeugen, ein Eintrag in die Kundenhistorie erfolgt anschließend automatisch. Die Lösung ist erweiterbar, SQL Kenntnisse sind nach Angaben von Grutzeck nicht nötig, der Schulungsaufwand sei für die Agents minimal. Lizenzen lassen sich sowohl kaufen als auch leasen.“

**visavis**  
12/2005

AG-VIP SQL spart Arbeitszeit im Inbound

Ziel der Entwicklung war es, eine für den Anwender einfach zu bedienende und trotzdem sehr flexible Lösung zu schaffen. Dazu wurden Funktionen implementiert, die nachweislich helfen, die Arbeitszeit erheblich zu senken.

Dazu zählen die Identifizierung des Anrufers anhand der CLIP sowie eine Projektidentifizierung durch die gerufene Nummer. Das spart Zeit. Denn der Agent sieht sofort die notwendigen Projektinformationen wie z.B. den Begrüßungstext.

Durch die integrierte Workflow-Engine ist es aber auch möglich, den Inboundfall in primären Outboundstufen zu integrieren. T Beispiel: Sie versenden ein Mailing und telefonieren das Mailing nach. Doch der Kunde ruft nun selbst an. AG-VIP SQL zeigt sofort den Vorgang an (Ticket) und lässt den Anwender diesen Vorgang bearbeiten. Damit wird der eigentliche Outboundvorgang durch den Anruf erledigt.

Ebenso wurde AG-VIP SQL für den Einsatz im Büroservice optimiert. Wurde ein Vorgang noch nicht fertig abgearbeitet, aber ein weiteres Telefonat geht bereits ein, kann der erste Vorgang zunächst geparkt und das neue Telefonat angenommen werden. Durch die integrierte Arbeitszeiterfassung werden auch in diesem Fall die Arbeitszeiten korrekt den einzelnen Vorgängen zugeordnet. Agenten lassen sich mit AG-VIP SQL flexibel im In- und Outbound einsetzen (Swinging Agents). Arbeitet der Agent gerade an einem Vorgang und telefoniert nicht aktiv, erfolgt bei einem eingehenden Anruf automatisch die Anruferanalyse. Greift der Agent nun einen Vorgang auf, wird der aktuelle Vorgang automatisch geparkt. So setzen Sie Ihr Personal flexibel ein und erhöhen die Arbeitszeit.

**TeleTalk**  
Magazin für erfolgreiche Kommunikation  
12/2005

„Neue AG-VIP SQL Version senkt die Arbeitszeit des Agents

Die neue AG-VIP SQL Version senkt die Arbeitszeit des Agents je Anruf deutlich. Die wird durch die Anruferidentifizierung anhand der CLIP (Calling Line Identification Presentation) sowie die Projektidentifizierung durch die vom Anrufer gewählte Nummer erreicht. Damit erhält der Agent sofort die notwendigen Projektinformationen, wie z.B. den Begrüßungstext.“

 **crmmanager.de**  
Das Customer Relationship Management Portal  
12/2005

„AG-VIP SQL spart Arbeitszeit im Inbound“

Grutzeck-Software stellt auf der Callcenterworld neu die Inboundkomponente der Callcentersoftware AG-VIP SQL vor. Ziel der Entwicklung war es, eine für den Anwender einfach zu bedienende und trotzdem sehr flexible Lösung zu schaffen. Dazu wurden Funktionen implementiert, die nachweislich helfen, die Arbeitszeit erheblich zu senken. Dazu zählen die Identifizierung des Anrufers anhand der CLIP sowie eine Projektidentifizierung durch die gerufene Nummer. Das spart Zeit. Denn der Agent sieht sofort die notwendigen Projektinformationen wie z.B. den Begrüßungstext. Durch die integrierte Workflow-Engine ist es aber auch möglich, den Inboundfall in primären Outboundstufen zu integrieren. ... Ebenso wurde AG-VIP SQL für den Einsatz im Büroservice optimiert. Wurde ein Vorgang noch nicht fertig abgearbeitet, aber ein weiteres Telefonat geht bereits ein, kann der erste Vorgang zunächst geparkt und das neue Telefonat angenommen werden. Durch die integrierte Arbeitszeiterfassung werden auch in diesem Fall die Arbeitszeiten korrekt den einzelnen Vorgängen zugeordnet. Agenten lassen sich mit AG-VIP SQL flexibel im In- und Outbound einsetzen (Swinging Agents). ...“

**Funkschau**  
Fachzeitschrift für elektronische Kommunikation  
19/2005, S. 17

„Zeitersparnis im Callcenter

Die Callcentersoftware AG-VIP SQL von Grutzeck-Software enthält ein komplettes Workflowsystem zur Abbildung von mehrstufigen Kampagnen. Dabei können Kampagnen sich über unterschiedliche Kommunikationskanäle erstrecken. Dazu bietet AG-VIP SQL Schnittstellen zu allen gängigen Kommunikationsanwendungen. Der Teamleiter sieht jederzeit in Echtzeit den Status der Kampagne und kann sofort steuernd eingreifen oder Mitarbeiter neuen Kampagnenstufen zur Bearbeitung zuweisen. Durch die automatische integrierte Zeiterfassung sieht der Projektleiter auf einen Blick den investierten Zeitaufwand je Bearbeitungsstufe (Einloggzeit, Telefoniedauer, Pausenzeit, Bearbeitungszeit, Nachbereitungszeit) sowie die detaillierten Projektergebnisse.“

**acquisa**

06/2005, S. 62 ff

„Praxisscout: Mit Daten dick im Geschäft

Aufgabe:

Trotz wachsender Konkurrenz wollte Prodanet seinen Umsatz mit Software und Dienstleistungen in Deutschland, Österreich und in der Schweiz steigern.

Lösung:

Eine vertriebsorientierte Marktbearbeitung mittels CRM-Software sorgte für zahlreiche Neukunden und Zusatzgeschäft bei Bestandskunden.

... Von daher war das 1994 gegründete Unternehmen gezwungen neben der vorhandenen Entwicklungs- und Redaktionskompetenz jetzt auch Vertriebskompetenzen aufzubauen. Die 30 Mitarbeiter zählende Firma aus Hessen musste Ihren Fokus auf den Aufbau eines starken eigenen Vertriebs ausrichten. Dieser sollte besonders zielgerichtet erfolgen, so dass auf eine Softwarelösung zugegriffen wurde. Auf der Suche danach wurde Prodanet mit „AG-VIP SQL“ fündig. ... Bei der konkreten Umsetzung für Prodanet wurde besonderes Augenmerk auf Flexibilität im Hinblick auf die Datenstruktur, Oberfläche sowie die Abbildung von Prozessen in Vertrieb und Service gelegt. ... Bei Prodanet war es durch die prozessorientierte, sich möglichst, einen strukturierten Vertrieb mit Messbarkeit des Vertriebs Erfolgs auf allen Bearbeitungsstufen aufzubauen. Außerdem konnten klare Handlungsanweisungen für die Vertriebsmitarbeiter erstellt werden ... In den vergangenen Wochen konnten drei unterschiedliche Marketingaktionen umgesetzt werden. ... Seit der Ausrichtung auf den aktiven Vertrieb mit Unterstützung durch die neue Software konnten bereits zehn feste Neukunden und 70 aktive Testfreischaltungen gewonnen werden. Durch die direkte Kundenansprache wurden außerdem 35 Upgrades an bestehende Kunden verkauft. „Wir sind mit den Resultaten zufrieden,“ resümiert Prodanet-Chef Peter Erdmann und zeigt sich optimistisch für weiteres Neugeschäft.“

„Innovationspreis 2005 für AG-VIP SQL

Die Initiative Mittelstand ist angetreten, mittelständischen Unternehmen ein verlässlicher Partner und Berater bei der Auswahl von IT-Lösungen zu sein. In diesem Zusammenhang schreibt die Initiative im Umfeld der CeBIT Ihren Innovationspreis aus.

In der Kategorie Kundenmanagement erhielt dieses Jahr die Hanauer Grutzeck-Software den Innovationspreis für Ihre CRM- und Callcentersoftware AG-VIP SQL. Damit wird der innovative, prozessorientierte Ansatz von AG-VIP SQL gewürdigt. Durch die integrierte Workflow-Engine lassen sich die Vorgänge im Leadmanagement, bei der Neukundenakquise sowie die Bestandskundenpflege oder auch der Service automatisieren. So wird der Vertrieb beschleunigt, die Qualität gesteigert und die Ergebnisse auf jeder Akquisestufe messbar. Die Flexibilität und einfache Bedienung führen zu raschen Erfolgserlebnissen, so dass die Einführung der Callcentersoftware auf Grund der Benutzerakzeptanz den Vertrieb und Service nachhaltig stärken.“

„... Einen Schritt weiter geht die Call-Center-Software AG-VIP SQL von Grutzeck-Software. Um die Agenten in der Gesprächsführung optimal zu unterstützen, hilft ein interaktiver Gesprächsleitfaden in der Call Center Software. Situationsgerecht werden die logisch nachfolgende Frage und ergänzende Informationen geliefert. Daten werden direkt bei der Eingabe auf Plausibilität geprüft. So lässt sich zum Beispiel im Telesales noch während des Gesprächs die Bankverbindung auf Ihre Gültigkeit prüfen. ...“

AG-VIP SQL - und die Kommunikation mit dem Kunden läuft!

Mit AG-VIP SQL hat Grutzeck-Software seine neueste Produktlinie für die Unterstützung der Kundenkommunikation vorgestellt. Das beginnt bereits bei der Erfassung von Leads. Durch das integrierte PLZ-Verzeichnis wird schon bei der Neuanlage eines Kontaktes die Anschrift geprüft. Erfasste Bankdaten werden ebenfalls validiert.

Auf Knopfdruck erstellt AG-VIP SQL Infoanschriften in Verbindung mit MS-Word, notiert in der Kontakthistorie den Infoversand mit einem Link zum versendeten Dokument und erzeugt automatisch eine telefonische Wiedervorlage.

Die Datenbankplattform MS-SQL-Server erlaubt eine freie Gestaltung der Datenbankstruktur. 1:n-Beziehungen lassen sich einfach abbilden. Somit eignet sich AG-VIP SQL etwa für die Bestellannahme oder zur Aufnahme von Produktinformationen.

Die Oberfläche überzeugt durch ihre Flexibilität und lässt sich völlig frei an die eigenen Anforderungen anpassen. Ein Pluspunkt: die flexiblen Auswertungsmöglichkeiten, die auch Laien Datenanalysen und Zielgruppenselektionen ermöglichen - ohne SQL Statements programmieren zu müssen.

Mit integriertem Wiedervorlagemanagement, detaillierter Kontakthistorie sowie Telefonintegration (CTI) eignet sich AG-VIP SQL nicht nur für das Marketing, sondern auch als Vertriebstool. Multilingualität (Deutsch / Englisch) und Remote-Anbindung machen einen internationalen Einsatz möglich.“

„Zufrieden mit Ihrem Vertrieb?

Die Definition von Vertriebsprozessen hilft Abläufe zu beschleunigen. AG-VIP SQL ist eine Softwarelösung, die Ihren Vertrieb durch ein Workflow-System beschleunigt. Damit steigt die Qualität. Vertriebssteuerung wird möglich.“

„Kontakte im Griff

Grutzeck-Software bietet eine Lösung für Kontaktcenter an. AG-VIP SQL ist mandantenfähig und lässt sich komplett auf die einzelnen Kundenanforderungen anpassen. Detaillierte Zugriffsrechte schützen Daten vor unbefugtem Zugriff. Außerdem bietet AG-VIP SQL bei der Datenerfassung eine integrierte Anschriftenkorrektur sowie Konto-Nr.-Prüfung bei der Eingabe der Bankverbindung.“

**IHK Zeitung**  
05/2005, S.25

**it&business**  
ENTERPRISE COMPUTING • TELEKOM • INTERNET • WIRTSCHAFT

03/2005, S. 42

**CallCenter** PROFIL

10/2004

**DER TIPP**

10/2004

**Funkschau**  
Fachzeitschrift für elektronische Kommunikation

8/2004

# AG-Produkte im Urteil der Fachpresse



crm manager  
8/2004

„Mehr verkaufen mit der Vertriebslösung AG-VIP SQL: Vertriebssteuerung mit Workflow-Engine

Was macht eigentlich erfolgreiche Verkäufer aus? Intuition? Das mag für einige Profis zutreffen, aber hinter den meisten Erfolgen steht ein Konzept. Wer seinen Vertrieb als Prozess sieht und in einzelne Arbeitsschritte zerlegt, hat bereits die Grundlagen gesetzt. Denn ein Vertriebsprozess bietet handfeste Vorteile: Ziele lassen sich auf Ebene der Arbeitsschritte definieren und überwachen. So wird eine effektive Vertriebssteuerung möglich. Durch die Standardisierung von Arbeitsschritten werden alle Leads in gleich bleibender Qualität bearbeitet.

Um dies in der Praxis umzusetzen, wurde die Vertriebslösung AG-VIP SQL mit der optionalen Workflow-Engine geschaffen. Für eine Anfrage wird ein Ticket erzeugt. Dieser Kontakt durchläuft dann den vordefinierten Vertriebsprozess. So kann in einem ersten Schritt z.B. telefonisch der Bedarf verifiziert und direkt ein Termin für den Vertriebsmitarbeiter vereinbart werden. Im zweiten Schritt wird das Besuchsergebnis erfasst und das Angebot ausgelöst. In Stufe drei wird das Angebot telefonisch nachgefasst, bis der Kunde eine Entscheidung getroffen hat.

Dabei erfasst AG-VIP SQL alle für das Controlling relevanten Daten. So wird z.B. die Arbeitszeit erfasst. Im Reporting ist dann sofort erkennbar, wie viel Tickets in welcher Bearbeitungsstufe stehen, mit welcher Erfolgsquote Tickets bearbeitet wurden, wie lange die durchschnittliche Bearbeitungsdauer je Ticket ist, uvm. Die Ergebnisse erhalten Sie kumuliert für das ganze Vertriebsteam oder auch aufgeschlüsselt nach einzelnen Vertriebsmitarbeitern.“

CallCenter PROFI  
6/2003

„AG-VIP SQL – und die Kommunikation mit dem Kunden läuft !

Mit AG-VIP SQL stellt Grutzeck-Software seine neueste Produktlinie für die Unterstützung der Kundenkommunikation vor. Das beginnt bereits bei der Erfassung von Leads. Durch das integrierte PLZ-Verzeichnis wird bereits bei der Erfassung die Anschrift geprüft. Erfasste Bankdaten werden ebenfalls validiert. Auf Knopfdruck erstellt AG-VIP SQL für Sie Infoanschriften in Verbindung mit MS-Word, notiert in der Kontakthistorie den Infoversand inkl. Link zum versendeten Dokument und erzeugt automatisch eine telefonische Wiedervorlage. So geht kein Kontakt mehr verloren.

Die Datenbankplattform MS-SQL Server erlaubt eine freie Gestaltung der Datenbankstruktur. 1:n-Beziehungen lassen sich einfach abbilden. Somit eignet sich AG-VIP SQL z.B. für die Bestellannahme oder zur Aufnahme von Produktinformationen zu Kunden. Die Oberfläche überzeugt durch Ihre Flexibilität und lässt sich völlig frei an die eigenen Anforderungen anpassen. Ein Pluspunkt sind sicherlich die flexiblen Auswertungsmöglichkeiten, die auch Laien Datenanalysen und Zielgruppenselektionen ermöglichen, ohne SQL-Statements programmieren zu können. Mit integriertem Wiedervorlagemanagement, detaillierter Kontakthistorie sowie Telefonieintegration (CTI) eignet sich AG-VIP SQL nicht nur für das Marketing, sondern auch als mächtiges Vertriebswerkzeug. Durch die Multilingualität (aktuell: Deutsch / Englisch) und der Remote-Anbindung empfiehlt sich AG-VIP SQL für den internationalen Einsatz.“

TeleTalk  
Magazin für erfolgreiche Kommunikation  
11/2003, S.56 ff

„Wege aus der Sackgasse: CTI

... Was auf dem Bildschirm einfach aussieht, erfordert auf dem Desktop hohe Sachkenntnis, denn Sprach- und Datensysteme müssen dort miteinander kommunizieren. Für diese Aufgaben gibt es heute eine Fülle von Lösungen. Grutzeck stellt beispielsweise mit der AG-VIP SQL –Lösung ein Produkt vor, das den augenblicklichen Entwicklungsstand zeigt: AG-VIP SQL ist eine Software zum Adressmanagement, in die alle Medien einbezogen werden können. ...“

## So beurteilt die Fachpresse AG-V.I.P.:



c't

Heft 11 2005,  
S. 146 ff.

Netzwerker

... hinter der nüchternen Bedienoberfläche (von AG-V.I.P. Standard und AG-Top) versteckt sich eine recht leistungsfähige Software.

Da wäre die statistische Auswertungsfunktion, mit der man z.B. die Verkäufe pro Woche akkumulieren kann, der Terminartenfilter, der private oder vorbereitete Termine, die in eine bestimmte Kategorie fallen herausucht, oder die Terminlückensuche, mit der sich leicht ein gemeinsamer Besprechungstermin finden lässt. ...

Beurteilung: AG-V.I.P. Standard / AG-Top

Termin- / Aufgabenmanagement: +

Kontaktmanagement: +

Teamarbeit: +"

Schwetz Report  
Kontaktmanagement Guide 2002  
(25 Systeme im Test)

„Fazit: Die vorhandenen Standardfunktionen sind gut gelöst und lassen sich einfach verständlich bedienen. Das Oberflächenkonzept erhält weitere Pluspunkte, da es zahlreiche Möglichkeiten bietet viele Funktionen auf einer Maske verfügbar zu machen, entsprechend den Anforderungen jedes einzelnen Benutzers. Besondere Stärken zeigt AG-V.I.P. im Bereich Telefonmarketing, wobei hier AG-V.I.P. um AG-Tel bzw. AG-Tel PRO erweitert werden muß. Beide Programme arbeiten sehr gut zusammen und können mit AG-Script noch um Funktionen für Gesprächsleitfäden erweitert werden.“

# AG-Produkte im Urteil der Fachpresse



**Working Office**  
10/2001, S. 42 ff

„Adressdaten zählen zum wichtigsten Asset eines Unternehmens: Kundeninformationen, Lieferantenadressen. Dennoch wird in vielen Firmen das Thema Adressmanagement immer noch sträflich vernachlässigt. Ein Unternehmen, das seinen Adressbestand nicht optimal pflegt, wirft eine Menge Geld zum Fenster hinaus und verschwendet die wertvolle Zeit seiner Mitarbeiter. ... AG-V.I.P. organisiert personalisierte Daten und schafft Verknüpfungen mit weiteren Informationen, die in anderen Anwendungen (z.B. MS-Office) hinterlegt sein können. ... Das Programm bietet komfortable Selektions- und Serienbrieffunktionen mit anschließender Portfoliooptimierung. ...



April 2001, S. 58

*Anwenderstatement AG-V.I.P.:*

"Ob Mailings versenden, Außendienstbesuche geplant oder eine Akte in die Wiedervorlage gebracht oder Lieferungen zugestellt werden sollen - das alles kann Treppenverkäufer Erwin Zieger nicht mehr erschüttern. ...

... Marketingdatenbank AG-V.I.P. mit Integration von Direkt- und Telefonmarketing sowie Kundeninformationssystem. Ausbaubar mit Routenplaner, Datenabgleich, Call-Centerfunktionalität. ..."



2/99, S.39

„... Die Flexibilität des Programms ist vorbildlich. ...

Vorteile:

- Intuitives Programmhandling
- Flexible Anpassung und Erweiterung von individuellen Anforderungen
- Sinnvolle Zusatzmodule
- Datenaustausch mit Außendienst

Fazit: Preiswerte Software für das Kontaktmanagement mit Telefonmarketing und Außendienst-Anbindung.

## So beurteilt die Fachpresse AG-Tel / PRO:



8/2007, S. 13

„Den Kunden identifizieren

... Beim Programm AG-Call-Center-Suite beginnen die Leistungen schon vor der eigentlichen Telefonverbindung. Zu jeder Telefonkampagne wird im Vorfeld definiert, wie viel Anwahlversuche erfolgen sollen, wann die Wiedervorlage bei „Besetzt“ oder „Nicht erreicht“ erfolgt, welche Mitarbeiter in der Kampagne involviert sind und welcher Gesprächsleitfaden zu nutzen ist. Der integrierte Powerdialer bewirkt, dass die Mitarbeiter nur verbundene Telefonate bearbeiten. Besetzte oder nicht erreichte Gesprächspartner werden automatisch in die terminierte Wiedervorlage eingestellt. Für den frei programmierbaren Gesprächsleitfaden – aus ihm kann der Mitarbeiter die im Gespräch benötigten Informationen und Argumente entnehmen – besteht eigens ein Skript-Feld. Über dies erfolgt auch die Kampagnenidentifizierung. Das heißt, bei zustande gekommener Telefonverbindung öffnet sich das zuständige Aktionsfeld, der Mitarbeiter ist sofort im Thema. Und bei Bedarf kann dieser auch auf einen Workflow zugreifen, indem er im Hintergrund beispielsweise ein MS-Word-Dokument erstellt oder eine E-Mail verfasst. ...“



5/2003, S. 24 ff.

"40 % mehr Effektivität durch die Kundendatenbank"

Der Integrationsbetrieb Prisma Westerwald gemeinnützige GmbH stellte vor zwei Monaten seine Vertriebsprozesse komplett auf EDV-Unterstützung um. Man war es leid, dass Kundeninformationen in unzähligen verschiedenen Datenquellen existierten. ... Aufgrund des modularen Aufbaus und der einfachen Bedienbarkeit fiel die Entscheidung auf die Kundenbeziehungsmanagementlösung AG-V.I.P. mit den Zusatzmodulen AG-Call-Center-Suite für den Prisma Geschäftsbereich Kommunikation von Grutzeck-Software. ...

Fazit:

Zwei Monate nach der Einführung der CRM-Lösung AG-V.I.P. lässt sich bereits ein erstes Resümee ziehen: Die Ziele der vereinfachten Dokumentenerstellung und -verwaltung wurden voll und ganz erfüllt. Durch den zentralen Datenbestand sind die Adressen jetzt jederzeit für jeden Mitarbeiter aktuell verfügbar. Durch die Kontakthistorie ist für jeden nachvollziehbar, wer wann mit wem weswegen Kontakt hatte. Dies fördert die Transparenz und beschleunigt Prozesse. Die Administratoren betreuen das System unabhängig vom Hersteller. Anpassungen an sich ändernde Anforderungen werden selbständig durchgeführt.

Im Gespräch mit der Redaktion schildert Peter Müller, Leiter Marketing der Prisma gGmbH seine Erfahrungen mit der Einführung der CRM-Software:

*Welche Widerstände der Anwender sind bei der Einführung aufgetreten und wie konnten diese überwunden werden:*

Die motivierten Mitarbeiter merkten sehr schnell, wie komfortabel das Telefonieren von Routineaufträgen geworden ist. Das ganze Wiedervorlage-Management und der Nachverfolgungs-Workflow sind durch die CRM-Lösung extrem vereinfacht worden. Damit die Qualität der Arbeit erhalten bleibt, wurden Eingabemaschinen, insbesondere beim Gesprächsleitfaden, eng an die Anforderungen der Mitarbeiter angepasst.

...

*Wovon profitieren die Anwender jetzt:*

Die Anzahl der Anwahlversuche pro Stunden in den einfachen Jobs konnte um fast 40 Prozent gesteigert werden, wohlgemerkt bei etwas 20 Prozent Qualitätsverbesserung. Das motiviert die Mitarbeiter. Durch das automatische Wiedervorlagemanagement ist der Papieraufwand drastisch gesunken.

*Was hat die Lösung für den Vertrieb und die tägliche Arbeit gebracht:*

Selbst relativ komplexe Abfragedaten können in der Datenbank AG-V.I.P. durch den Gesprächsleitfaden sehr einfach eingetragen werden. Die Verfolgung der Interessenten, z.B. bei der Kaltakquise, ist wesentlich leichter zu organisieren. Der Im- und Export von Datensätzen ist einfach und sauber.

*Vielen Dank für das Gespräch.*

# AG-Produkte im Urteil der Fachpresse



**CALL CENTER**  
konkret  
3/2001, S.28

"Preiswerte Call-Center-Software für kleine bis mittlere Call-Center

Konsequent auf die Anforderungen kleiner bis mittlerer Call-Center zugeschnitten, bietet Grutzeck-Software aus Hanau mit der AG-Call-Center-Suite eine modular aufgebaute Softwarelösung. Sie beinhaltet eine flexible Marketingdatenbank, die alle Anforderungen des Direktmarketings erfüllt. Dazu gehört ein flexibler Import, phonetischer Dublettencheck, integrierte Porto-Optimierung und in Verbindung mit MS-Office Serienbrief, -fax oder Emailerstellung. Die Anbindung an Telefon oder Telefonanlage erfolgt via TAPI über die CTI-Software AG-Tel PRO. AG-Tel PRO unterstützt Inbound und Outbound. Ein Powerdiler ist ebenso enthalten wie ein flexibles Agenten- und Kampagnenmanagement. Ein frei programmierbarer und interaktiver Gesprächsleitfaden zur optimalen Unterstützung der Gesprächsführung der Agenten runden das Standardpaket ab. Für weitergehende Anforderungen stehen Module wie integrierter Routenplaner, Terminierung usw. zur Verfügung, ..."

## Das sagen Anwender:

**DiConn**  
DIRECT CONNECT  
Christian Geyer  
Geschäftsleitung DiConn

Als professioneller Anbieter von Customer Care Lösungen haben wir eine Softwarelösung gesucht, die besonders vielseitig einsetzbar ist. Unser Telefonservice basiert auf Individualität und kundenspezifischen Lösungen, diese möchten wir natürlich immer flexibel umsetzen können. Die Callcenterlösung AG-VIP SQL hat unsere Erwartung vollends erfüllt und Grutzeck-Software sich als zuverlässiger Partner im Arbeitsalltag erwiesen.

[ITG GmbH](#)

Internationale Spedition  
Carmen Zöller,  
Vertriebsleiterin



in

**acquisa**

„... 2006 suchte ITG nach einer CRM-Lösung, die flexibel auf die speziellen Anforderungen der Logistikbranche anpassbar war und sich standortübergreifend einsetzen ließ. Mit Grutzeck-Software aus Hanau fand man einen Partner, der flexibel auf Wünsche und Anforderungen eingehen konnte. In Workshops wurde zunächst die Marschroute festgelegt, der Vertriebsprozess definiert, vorhandene Datenquellen analysiert. ... Heute greifen alle Vertriebsmitarbeiter auf das zentrale AG-VIP SQL zu. Durch die integrierte Workflowengine mit Ticketingsystem konnte der Vertriebsprozess direkt in der CRM-Software abgebildet werden. Jede Niederlassung hat Zugriff auf die eigenen Vertriebsinformationen und auch einen Überblick über die Kundeninformationen anderer Stationen. Das Vertriebscontrolling hat alle Vorgänge im Blick und kann darauf aufbauend die Mitarbeiter auch entsprechend coachen. „Besonders beeindruckt hat uns die Flexibilität der CRM-Software AG-VIP SQL“, sagt die Vertriebsleiterin Carmen Zöller. „Je nach Produktparte haben wir für Transport oder Logistik völlig unterschiedliche Daten, Oberflächen und Prozesse. Das lässt sich mit AG-VIP SQL alles flexibel abbilden. Auch spätere Änderungen und Erweiterungen konnten von Grutzeck-Software immer wieder in AG-VIP SQL abgebildet werden. Heute nutzen wir AG-VIP SQL im Vertrieb komplett für alle unsere Leistungsbereiche, aber auch im Reklamationsmanagement und Kundenservice. So lassen sich alle Informationen transparent nachvollziehen, was für unser Qualitätsmanagement sehr wichtig ist.“

Die Vertriebsmitarbeiter profitieren von klaren Handlungsvorgaben durch den definierten Vertriebsprozess und sehen auf einen Blick, was zu tun ist. Kein Lead geht mehr verloren, dann jede Bearbeitung eines Kontaktes führt zwangweise zur Auswahl einer Folgeaktivität. Für die Mitarbeiter konnten Aufgaben dank AG-VIP SQL stark vereinfacht werden. Für die Angebotserstellung öffnet AG-VIP SQL automatisch die jeweils richtige Vorlage. Auch der Infoversand wird mit diesem Tool gesteuert. „Das System spart Zeit und schafft Freiräume für Kontakte mit Kunden. Wir würden uns jederzeit wieder für die CRM-Software AG-VIP SQL entscheiden“, so das Fazit von Zöller.“

**Willi Kreh**  
Steuerberater



Mit Ihrer CRM-Software AG-VIP SQL sind wir sehr zufrieden und haben sie eifrig im Einsatz.

[HORIBA Jobin Yvon GmbH](#)

Dr. Ruth Geiger  
Geschäftsführer

Die Vorzüge von AG-VIP SQL weiß auch die HORIBA Jobin Yvon GmbH schon seit 1987 zu schätzen. Wert legte das mittelständische Unternehmen, das auf instrumentelle Analytik und innovative Spektroskopie spezialisiert ist, vor allem auf drei Aspekte: geringen Customizing-Aufwand, hohe Flexibilität sowie deutliche Zeit- und Kostenersparnis. Von Beginn an ließ sich das AG-VIP-Paket auf die hauseigenen Bedürfnisse zuschneiden – zum Beispiel auf die Verwaltung der unterschiedlichen Produktlinien, die Einführung der Mandantenwirtschaft und die Planung der vertrieblichen Forecast-Aktivitäten. Wie die Erfahrung zeigt, spielt ein inter-aktives Tool wie AG-VIP SQL dann erst seine Stärken richtig aus, wenn es Menschen verbindet, die physisch nicht aufeinander treffen.

Flexibilität des Tools war besonders mit Blick auf die anfangs inhomogene Geschäftskultur der HORIBA Jobin Yvon GmbH infolge eines Unternehmenszusammenschlusses gefragt. Wichtig hierbei war, sämtliche Kundenkontakte planvoll zu gestalten, beispielsweise durch ein intelligentes Wiedervorlagemanagement. Durch die intuitive Bedienung ist AG-VIP SQL selbst für Nicht-IT-Pro-fis sehr nutzerfreundlich, und die Interaktion funktioniert. Ein weiteres Plus: Der SQL-Standard gewährleistet, dass sich neue Daten jederzeit in andere Datenbanken einbinden lassen.

Übereinstimmung besteht darin, dass AG-VIP SQL alle Beteiligten untereinander näher bringt und die Kommunikationskultur verbessert. Fazit: Die Erwartungen der HORIBA Jobin Yvon GmbH an das CRM-Tool AG-VIP SQL wurden voll erfüllt. Und Note 1 auch für die stringente Produktentwicklung durch die Grutzeck-Software GmbH und die kooperative Unterstützung bei allen Fragen, Problemen und Anregungen.

[Beardi Holz- und Bautenschutz](#)

Karsten Beardi  
Geschäftsführer

Der Holz- und Bautenschutzbetrieb Walter Beardi gehört zu den führenden Unternehmen im Großraum Hamburg zum Thema Holzschutz sowie Instandsetzung von Gebäuden, die durch Feuchtigkeitsschäden betroffen sind. Der bald vierzigjährige Hamburger Traditionsbetrieb wird in der zweiten Generation von Karsten Beardi geführt. "Das Thema CRM wird auch für uns als Handwerks- und Baubetrieb immer wichtiger", sagt Karsten Beardi. "Die Kontakthistorie der eingesetzten CRM-Software AG-VIP SQL bietet uns optimale Möglichkeiten, um den Baufortschritt zu dokumentieren. Fotos und Dokumente verlinken wir direkt. So können wir den Kunden jederzeit informieren, was wir auf der Baustelle an Schäden gefunden und welche Maßnahmen wir ergriffen haben. Diesen Service wissen unsere Kunden zu schätzen."

Aus [www.call-center-experts.de](http://www.call-center-experts.de)

Ausgabe 11/06

Internes Callcenter von



... Für VIVIL bedeutet der Einsatz der Callcentersoftware AG-VIP eine erhebliche Produktivitätssteuerung. Denn jetzt erfolgen mehr Telefonate in kürzer Zeit durch den Einsatz des Dialers. Und die Agenten erzielen durch die einfachere Erfassung der Aufträge mehr Umsätze.



# AG-Produkte im Urteil der Fachpresse



Kyffhäuser Sparkasse,  
Michael Grahmann  
Leiter Service Center



Die Arbeitsmenge (Anzahl der Zielkunden) konnten wir nach Einführung der CRM- und Callcenter-Software um mehr als 55 % steigern. Durch die gesteigerte Zahl der Anrufversuche konnten bis zu 25% mehr Zielkunden erreicht werden. Damit stieg automatisch die Anzahl der vereinbarten Kundentermine (verglichen zu ähnlichen Themen).

Die Mitarbeiter können nun auf Informationen aus der Kundenhistorie zugreifen und erhalten somit ein Reaktionsbild vom Kunden. Wurde der Kunde bereits zu einem anderen Thema angerufen, wurde ein Termin vereinbart, wie hat er reagiert, ist er zum Termin erschienen, hat er ein Produkt abgeschlossen, .etc. Auch Nachfolgearbeiten (Bsp. Kundenanschreiben) werden durch die Software sehr gut unterstützt.

Für den Teamleiter vereinfachte sich die Arbeit deutlich.

Zeitnahe Auswertungen sind nun jederzeit für alle Filialbereich bzw. einzelner Berater machbar. Auch den aktuellen Bearbeitungsstand der Tickets kann man sich jederzeit anzeigen lassen und behält damit den zeitlichen Ablauf einer Kampagne stets im Auge.

Clemens Hürten,  
Inhaber IdeeCreativ -  
Strategie & Werbung,  
Stuttgart

„AG-VIP gehört zu den ganz wenigen Softwareprodukten, die in all den Jahren bislang keinen Datenverlust produziert haben und wo insgesamt vielleicht drei Abstürze vorkamen. Und selbst die waren auf Systemfehler zurück zu führen!

Ein äußerst empfehlenswertes Produkt, wenn man bedenkt, wie wertvoll Adressdatenbanken sind.“

**ECOreporter.c**  
nachhaltig investie  
Jörg Weber,  
Vorstand  
Ecoreporter.de AG

"ECOreporter berichtet regelmäßig über nachhaltige, ethische Geldanlagen und über Erneuerbare Energien. Im Vertrieb und in der Redaktionsarbeit setzt Vorstand Jörg Weber auf AG-VIP: "Die Anwender sind mit AG-VIP hoch zu frieden. Und selbst Redakteure, die teilweise Organisationssystemen wenig aufgeschlossen gegenüberstehen, haben nach kurzer Zeit den hohen Nutzen von AG-VIP erkannt". Mehr Infos zur ECOreporter.de AG und den journalistischen berichten zu Geldanlagen unter [www.ecoreporter.de](http://www.ecoreporter.de)"



Uwe Christensen,  
Geschäftsführer [Service4Sales](http://Service4Sales)

"Wir Benutzen AG-VIP, AG-Tel einschl. AG-Script, sowie AG-TelTerm seit Juni 2004. Haben auch das PLZ-Tool genommen, da ich es in unserem Geschäft für entscheidend halte, alles zu tun, um Adressen korrekt zu erfassen. Kann ich nur empfehlen. Beeindruckend ist, wie schnell man als Laie ein Projekt aufsetzen kann. Es ist wirklich alles sehr durchdacht und ausgereift. Wir nehmen einfach die von Grutzeck vorgeschlagenen Scripts und passen sie den Anforderungen der Auftraggeber an.

Tipp: Keep it short, so dass die Bedienung so einfach bleibt wie von Grutzeck vorgegeben. Einzelne haben wir sogar noch abgekürzt. In unser allererstes Script bauten wir alle möglichen Sachen ein. Das war aber nicht zweckmäßig, da es den Mitarbeiter stärker vom Gespräch ablenkte.

Außerdem sind die Grutzeck-Handbücher wirklich verständlich und brauchbar, wenn es mal mit der intuitiven Bedienung nicht klappt.

Gruß, service4sales gmbh"



Heike Schafferhans,  
Inhaberin [Telehans](http://Telehans)



**Contact Solutions**

Christian Gut  
Inhaber [CallTec](http://CallTec)

"Wir nutzen die AG-Call-Center-Suite seit nun mehr als vier Jahren. Die Mitarbeiter sind sehr zufrieden, da insbesondere der Gesprächsleitfaden sehr einfach für die Agenten zu bedienen ist. Größere EDV-Kenntnisse sind nicht notwendig. Als Projektleiter gebe ich die Fragen und Antwortmöglichkeiten vor. Je nach Antwort kommt die logisch nachfolgende Frage automatisch. So kann sich der Agent wirklich auf den Dialog mit dem Gegenüber konzentrieren. Die Software unterstützt das Gespräch somit effektiv.

Die AG-Call-Center-Suite lässt sich sehr flexible an unterschiedliche Projekte anpassen. Wir hatten bislang noch kein Projekt gehabt, dass wir aufgrund von technischen Grenzen der Software ablehnen mussten.

Ich kann Ihnen die AG-Call-Center-Suite nur empfehlen."

Die Firma [CallTec AG](http://CallTec AG) in der Schweiz erbringt zusammen mit 50 Mitarbeitern unter dem Titel **Contact Solutions** Dienstleistungen in den Bereichen Marketing & Vertrieb, Market Research und Call Center, bei welchen hochwertige telefonische Kontakte einen wesentlichen Einfluss auf den Erfolg und die Qualität des Projektes haben.

„Mit der AG-Call-Center-Suite können wir praktisch alle Erfordernisse abdecken und tatsächlich verfügen wir damit über die notwendige Flexibilität und Autonomie, um rasch und bedürfnisgerecht komplexe Kundenbedürfnisse wie mehrstufige Telemarketing-Kampagnen, CATI-Befragungen oder Call

Center Services gleichzeitig bestens abzudecken“, meint Geschäftsführer Christian Gut. Nebst der Stabilität des Systems verblüffen ihn ausserdem die Einfachheit der Kampagnenüberwachung, die umfassende Einbindung in die MS Office-Welt und die individuelle Datenbankgestaltung.

„Die Möglichkeiten des Systems, insbesondere [AG-Script](http://AG-Script) für die Marktforschung, decken eigentlich alles Vorstellbare ab und scheinen von daher auf den ersten Blick anspruchsvoll in der Bedienung. Dank den guten Handbüchern und der einfachen intuitiven Bedienung ist die Lösung aber gut beherrschbar und einfach in der Benutzerschulung. Die Firma Grutzeck-Software hat mit der AG-Call-Center-Suite ein umfassendes Produkt mit verschiedenen USP's, welche die Call Center-Welt nicht nur dank einem überragenden Preis-/Leistungsverhältnis sondern gerade auch wegen der engagierten und kundenorientierten Einstellung der des Grutzeck-Software-Teams nachhaltig verändern kann.“

# AG-Produkte im Urteil der Fachpresse



[SFK](#) gewinnt IT-Best-Practise Award mit AG-V.I.P. Seit der Gründung des Unternehmens "SFK GmbH - Schornstein-Feuerungstechnik" in Köln sind kaum anderthalb Jahre vergangen und die Firma hat es geschafft, sich sicher auf dem Markt zu positionieren. Das "schlanke" Team besteht aus zwei Verwaltungsmitarbeitern und zwei technischen Mitarbeitern. Die sichere Marktposition resultiert aus gut überlegten Strategien und Investitionen. Gute Investitionen waren allerdings nicht nur die qualifizierten Mitarbeiter. Die Office Pakete Microsoft Office 2000 und Microsoft Office XP waren für die ehrgeizige Geschäftsführerin nicht ausreichend. Oftmals befanden sich wichtige Informationen über Ansprechpartner, Kunden oder Interessenten auf Zetteln, Karteikarten oder in verschiedenen Anwendungsprogrammen verteilt. Um den Zusammenhang zwischen den Daten herstellen zu können, brauchte Silvia Wittek eine Datenbank, die ihr half, die ganze Information zu integrieren. Die Marketingsoftware "[AG-V.I.P.](#)" des Herstellers Grutzeck-Software hat sich als sehr effektiv erwiesen. Mit dem Programm werden alle Anfragen, Adressen, Zuordnung, Ansprechpartner, Projekte, Angebote usw. dokumentiert.

Jetzt ist das SFK-Team in der Lage alle Prozesse - vom Erstkontakt angefangen - aufzuzeichnen und auszuwerten. Dank dieser Software können selektive Auswertungen abgefragt werden: Angebotscontrolling, Marketingcontrolling, Bench-Marking und Terminmanagement. Alles was in einer Marketing- oder Vertriebsabteilung anfällt, wird von Silvia Wittek und ihrem Mann mittels Marketingprogramm erledigt.

SFK-Geschäftsführerin Silvia Wittek:

"Durch eine optimale und gezielte Nutzung der IT-Technologie sind wir in der Lage uns stetig weiterzuentwickeln, innovativ zu bleiben, kreative neue Ideen zu entwickeln und umzusetzen. Wer stehen bleibt, verliert den Anschluss und seine Kunden. Der Kunde steht für uns im Mittelpunkt. Wir sehen uns als Dienstleister. Wir müssen mehr wissen und besser sein als der Wettbewerb. Immer drei Schritte voraus denken und planen. Dafür müssen wir unsere Kunden, unsere Lieferanten und unseren Wettbewerb kennen."

"Sehr geehrter Herr Grutzeck!

In meiner Antwort habe ich Ihnen nicht mitgeteilt, dass Ihre Software Basis meiner Adressverwaltung in meinem kleinen Büro-Netzwerk ist und an allen Arbeitsplätzen im Startmenü verankert ist. Durch die laufende Pflege unserer Datensätze gibt es an allen Arbeitsplätzen eine saubere Information! Das funktioniert hervorragend und wird von allen Mitarbeitern gern benutzt.

Die Investition in Ihre Software war eine der besten. -

Bitte informieren Sie mich auch in Zukunft über Ihre Weiterentwicklungen!"

"Wir haben AG-V.I.P. und AG-Top schon seit Jahren im Einsatz. Unsere gesamte Vertriebssteuerung und das Angebotswesen werden mit diesen Produkten abgewickelt.

Obwohl wir eine sehr umfangreiche Software für Warenwirtschaft haben, können wir auf die Flexibilität und Vielseitigkeit nicht verzichten. Die Möglichkeit eigene Fenster mit individuellen Feldern zu entwerfen und dann diese Felder auszuwerten, zu sortieren oder nach den Inhalten dieser Felder zu suchen ist einfach und geradezu phänomenal.

Das Schreiben von Serienbriefen ist ein Klacks und Emails werden einfach aus AG-V.I.P. geschickt.

Über die umfangreichen individuell gestaltbaren Hilfsmittel werden Angebote geschrieben und diverse Korrespondenz mit dem Kunden geführt. Die Angebote, Faxe usw. sind anschließend wunderschön in der Ablage des Kunden einzusehen.

Im Vertrieb ist die Verknüpfung AG-V.I.P. / AG-Top nahezu unschlagbar. Einfach und genial.

Mit AG-V.I.P. und AG-Top haben wir die ideale Software zur Steuerung unserer Vertriebsmannschaft mit Terminplanung, Auswertung und Korrespondenz".

"Sehr geehrter Herr Grutzeck,

seit 1999 nutzen wir als bundesweittätiges Inkassounternehmen das Adressverwaltungsprogramm AG V.I.P.. Mit AG-V.I.P. managen wir unseren Kundenstamm und führen gezielte Marketingaktionen durch. Wir schätzen besonders die Flexibilität, die Auswertungsmöglichkeiten, die übersichtliche Struktur und den schnellen Support Ihres Hauses.

Auch die Schnittstellen zu anderen Systemen sind unkompliziert und können auch durch "Laien" bedient werden.

Wir haben den Kauf Ihrer Software-Lösung noch nie bereut! Machen Sie weiter so!"

Architekturbüro  
Hajo Geisler

**ans**  
**Hoepfner**  
Büromaschinen GmbH  
Andreas Kallen  
Geschäftsführer

**S F G**  
Förderungsmanagement  
Steffen Kowalski,  
Mitglied der Geschäftsleitung