

Basis für das kundenorientierte Geschäft

ADDISON Handwerk bei der Michael Richter GmbH & Co. KG Reinheim



Michael Richter
Geschäftsführer

Michael Richter GmbH & Co. KG
Hirschbachstraße 72
64354 Reinheim/Georgenhausen

Telefon 06162 4214
Telefax 06162 4215
info@richter-bad.de
www.richter-bad.de

Mitarbeiter:
30

Gegründet:
1990

RICHTER
schöner baden
modernes heizen

Die Michael Richter GmbH & Co. KG ist im Raum Darmstadt eines der marktführenden Unternehmen im Bereich Heizungs- und Bädergestaltung. Die 30 Mitarbeiter am Stammsitz in Reinheim und am weiteren Standort in Eberstadt erwirtschaften einen Umsatz von rund 3,5 Millionen Euro im Jahr. Im Bereich Bäderbau bietet das Unternehmen einen Komplettservice von der Angebotserstellung bis zur Fertigstellung. Im Heizungsbau hat man sich in den vergangenen Jahren zunehmend auf die Vernetzung diverser Technologien wie Solarenergie, Blockheizkraftwerke und Wärmepumpen spezialisiert. Ein Schwerpunkt liegt zudem im Aftersales-Bereich mit einem rund um die Uhr erreichbaren Kundendienst.

Seit mehr als 20 Jahren wickelt die Michael Richter GmbH & Co. KG sämtliche Kernaufgaben mit ADDISON Handwerk ab. „Von Beginn an halten wir mit dieser Lösung den Verwaltungsaufwand in engen Grenzen, was für uns grundlegend und bis heute der maßgebliche Vorteil von ADDISON Handwerk ist“, sagt Geschäftsführer Michael Richter. Neben dem Grundmodul ADDISON Handwerk kommen die Module Terminplaner und Anlagen-

verwaltung zum Einsatz, die vor allem für den Kundendienst wesentlich sind. Ein weiteres wichtiges Modul ist das Bestellwesen. „Dank der leistungsstarken Auftragsverwaltung können wir mit wenigen Mausklicks unsere Bestelllisten für den Großhandel generieren“, erklären die beiden Inhaber Michael Richter und Michael Ripper. Die Software wird aktuell von 15 Mitarbeitern genutzt.

Einfach zu bedienen und leistungsstark

Da das Unternehmen zu den führenden Betrieben der Region gehört und vor allem im Privatkundengeschäft für eine sehr große Kundenzahl tätig ist, sind die Datenbestände umfangreich. „Mit ADDISON haben wir diese Stammdaten im Griff und gewinnen täglich an Transparenz. Wir können sehr schnell sehen, welche Leistungen wir erbracht haben und verwalten mit der Lösung auch die von uns installierten Heizungsanlagen, deren Wartungsintervalle wir jederzeit parat haben“, so die Geschäftsführer Richter und Ripper. Die einfache und schnelle Erstellung von Aufträgen und das Nachverfolgen ausstehender Rechnungen werden ebenfalls mit ADDISON bewerkstelligt.

Fließende Abläufe

Neben der Transparenz und dem schnellen Zugriff auf relevante Daten ist vor allem der reduzierte Verwaltungsaufwand ein Vorteil im Alltag. „Wir benötigen immer weniger Platz in klassischen Aktenordnern“, sagt Marek Niebel, der bei der Michael Richter GmbH & Co. KG unter anderem für das ADDISON-System zuständig ist. Die umfassenden Kundeninformationen zahlen sich auch für die Verkäufer und den Außendienst aus: Kunden können bereits am Telefon schnell bedient werden, da alle Daten per Mausclick verfügbar sind. Bestehende Funkti-

onalitäten wie Terminverwaltung, Projektplanung und -überwachung sowie das Bestellwesen werden gemeinsam mit ADDISON weiterentwickelt, da der Betrieb aufgrund seiner langjährigen Partnerschaft mit ADDISON bei der Weiterentwicklung der Software ein Pilotkunde ist. „Wir pflegen eine enge Zusammenarbeit und geben unsere Praxiserfahrungen mit der Software an die Entwickler weiter“, sagt Marek Niebel. Sehr gute Erfahrungen macht das Unternehmen zudem mit dem von Wolters Kluwer angebotenen Support, dessen kurze Reaktionszeiten wichtig im Alltagsgeschäft sind.

Mobile Lösung für den Kundendienst geplant

Mit dem neuen Modul für die mobile Auftragsbearbeitung wird das Unternehmen seine bestehende ADDISON-Lösung erweitern. „Derzeit sind wir an diesem Punkt im Teststadium. Wir wollen damit unsere Monteure besser auslasten und erarbeiten mit den Entwicklern noch die Details entsprechend unseren Anforderungen“, so die Inhaber. Ziel ist es, mit der auf einem Tablet-PC installierten App, die an den Server des Handwerksbetriebs angebunden ist, Termine bei Kunden noch flexibler zu planen und neue Aufträge auch unterwegs zu übermitteln. Gleichzeitig sind die Monteure damit künftig in der Lage, Daten nach Auftragsbeendigung direkt an die Zentrale zu senden.



Manager der Michael Richter GmbH & Co. KG (v.l.n.r.): Marek Niebel (Controller), Michael Ripper (Geschäftsführer), Michael Richter (Geschäftsführer)

„Für uns als Handwerksunternehmen ist ADDISON besonders geeignet, weil wir damit unsere Kundendaten optimal verwalten und Aufträge detailliert erstellen können. Gleichzeitig bleibt der Verwaltungsaufwand mit dieser Lösung sehr gering.“