

# Von Kunde zu Kunde

## IM PROFIL

### FlowFact AG

Seit nahezu 25 Jahren entwickelt und vermarktet die FlowFact AG Customer Relationship Management-Lösungen (CRM), die Unternehmen unterstützen, transparente Organisationsstrukturen und erfolgreiche Kundenbeziehungen aufzubauen. Die FlowFact AG ist bedeutender Anbieter im Bereich Immobilien CRM-Software sowie zertifizierter CRM-Hersteller für die Branchen Energie, Dienstleistung, Produktion und Versicherungswirtschaft. Über 80 FlowFact-Mitarbeiter arbeiten an den Standorten in Deutschland (Köln), der Schweiz (Zürich) und Österreich (Wien) in den Bereichen



Business Development und Research & Development.

Die erste Version der heutigen FlowFact CRM-Lösung programmierte Klaus Kappert, Sohn eines renommierten Immobilienunternehmers, 1985 im „Kinderzimmer“ auf einem Atari-PC. Erstmals entstand die Verknüpfung von Adress- und Dokumenten-Management als Kundenhistorie. Im gleichen Jahr



gründete Klaus Kappert, heutiger Vorstandsvorsitzender, die Unternehmung „IMP Klaus Kappert Computersysteme“. Das Programm wurde schnell zum Vorreiter für Beziehungs- und Organisationsmanagement.

Mit zunehmendem Erfolg wurde im Jahre 2000 die „FlowFact AG“ mit Hauptsitz in Köln gegründet. 2003 folgte die Gründung der Vertriebsgesellschaft „FlowFact Schweiz AG“. Darüber hinaus übernahm die FlowFact AG im Dezember 2008 das jetzige Maklernetzwerk IMPLIUS AG mit Standorten in Köln und Berlin.

**KONTAKT**  
FlowFact AG  
Industriestraße 161  
D-50999 Köln  
Telefon: 0 22 36 / 8 80 0  
info@flowfact.de  
www.flowfact.de

## IM INTERVIEW



Lars Grosenick  
Vorstand der FlowFact AG

**UPDATE:** 27.000 Anwender nutzen aktuell CRM-Lösungen von FlowFact – 6.000 Unternehmen können Sie zu Ihrem Kundenkreis zählen. Was steckt hinter diesem beeindruckenden Datenkranz?

**Lars Grosenick:** Über 20 Jahre Erfahrung im Kundenbeziehungsmanagement, ein hohes Maß an persönlichem Engagement aller FlowFact-Mitarbeiter, im Besonderen auch unsere CRM-Lösungen selbst, die die Faktoren Know-how und Erfahrung reflektieren.

**UPDATE:** Inwiefern unterscheidet sich der FlowFact-Ansatz vom Wettbewerb? Immerhin wurde der CRM-Markt binnen der letzten zehn Jahre regelrecht geflutet.

**Lars Grosenick:** Wer Werkzeuge für erfolgreiche Kundenbeziehungen anbietet, muss ganzheitlich denken und agieren. Diesen Weg verfolgen wir bei Produkten und Services ebenso stringent wie wir den Grundsatz der Empathie wahren. Wir verlieren nie aus den Augen, worum es bei Customer Relationship Management wirklich geht – unser Business sind erfolgreiche Beziehungen unserer Kunden zu ihren Kunden und Partnern.

**UPDATE:** Sie sprechen den Faktor Empathie explizit an – Sie denken und handeln im Sinne von und für Ihre Kunden, verstehen sich unterdessen auch als selbstbewusster Vordenker, der Neues in Angriff nimmt und proaktive Empfehlungen abgibt. Beispiel IT-Outsourcing in ein externes Rechenzentrum.

**Lars Grosenick:** Das ist korrekt. Klassische, fest installierte Softwareprodukte für den Büro-PC sind zunehmend passe. Im Trend

liegen so genannte ASP-Lösungen (Application Service Providing/Plattform), die einem konsequenten Outsourcing-Konzept folgen: Programm und Daten liegen dezentral auf Rechnersystemen eines Dienstleisters und werden kostengünstig von einem internetvernetzten PC via Webbrowser genutzt.

**UPDATE:** Welche Vorteile generiert das Outsourcing?

**Lars Grosenick:** Orts- und zeitunabhängige Verfügbarkeit, keine Kosten für Server und weitere Hard- oder Software, regelmäßige Aktualisierung der Systemumgebung, Energieeffizienz, Minimierung externer Fehlerquellen und Verlagerung von Haftungsrisiken auf den Dienstleister. Ein nicht zu unterschätzender Faktor.

**UPDATE:** Dessen ungeachtet existieren bei Unternehmen wie Unternehmen nach wie vor Vorbehalte, was das Outsourcing der eigenen IT anbetrifft. Nachvollziehbar?

**Lars Grosenick:** Nicht wirklich. Durchaus gibt es Konstellationen, die auf den ersten Blick unübersichtlich erscheinen. Beispielsweise hat das Rechenzentrum seinen Sitz in Süddeutschland, wird jedoch von Norddeutschland aus verwaltet. Auch ist manchen Unternehmen die eigene Entfernung zum Rechenzentrum suspekt, was der Irrationalität geschuldet scheint – wengleich Geschäfte primär in der realen Welt gemacht werden und man sowohl Mensch als auch Technik des Rechenzentrums auf den Prüfstand stellen sollte.

**UPDATE:** Sie gehen davon aus, dass der Bedarf an On-demand-Services, Beispiel Rechenzentrum, in einer zunehmend vernetzten und effizienteren Welt steigen wird?

**Lars Grosenick:** Sicher. Das gebietet allein schon die Logik. Im Besonderen Mittelständler profitieren erheblich davon, ihre IT zu bündeln, auszulagern und keine eigenen IT-Spezialisten beschäftigen oder eine skalierbare IT-Infrastruktur aufbauen zu müssen.

**UPDATE:** FlowFact bietet selbst seit 2003 das so genannte FlowFact Online an – Anwender haben

via Internet Zugriff auf die CRM Software FlowFact Universal. Die Datenstruktur, die in einem zentralen System die gesamten Unternehmensbereiche, alle Mitarbeiter und sämtliche Informationen rund um die Kunden Ihrer Kunden vernetzt, ist im DataCenter von Haubner hinterlegt. Greift das Konzept?

**Lars Grosenick:** Das Wachstum in diesem Segment ist enorm. Anfangs konnten wir 20 Unternehmen für das im Grunde sehr simple Outsourcing-Prinzip gewinnen. Heute greifen auf Mietbasis über 1.000 Anwender online auf ihre Daten in FlowFact Universal zurück. Internetanschluss genügt.

**UPDATE:** Damit überantworten Sie der Haubner Netzwerk GmbH bzw. dem Haubner Rechenzentrum de facto relevante Daten von 1.000 FlowFact Endkunden.

**Lars Grosenick:** Ein Rechenzentrum à la Haubner hat Kontur, das DataCenter ein Gesicht. Letztlich gestaltet sich die Situation hier wie in allen Bereichen der Wirtschaft: Vertrauen schafft in erster Linie das Wissen um die Menschen, die hinter einer Software oder einem DataCenter stehen. In Haubner haben wir einen professionellen und verantwortlich handelnden Partner gefunden. Unsere Lösung wird dort auf qualitativ hochwertigen und erprobten IBM Systemen gehostet, und Haubner befreit uns vom administrativen Aufwand der eigenverantwortlichen Datenhaltung mit Softwareinstallationen, Updates, Setups, Sicherungen und Support.



*Einmalig geschäftlich*

*Mittelständliches Unternehmen*

*Kleinunternehmen*

*Großunternehmen*

