

40 JAHRE

Grutzeck-Software

WIE AUS EINER FREIZEITBESCHÄFTIGUNG EIN ERFOLGREICHER CRM-ANBIETER WURDE



Das Gründer-Ehepaar Klaus und Adelheit Grutzeck

Als Klaus Grutzeck Ende der 70er Jahre in seiner Freizeit eine Adressverwaltung entwickelte, legte der Software-Entwickler damit den Grundstein für Grutzeck-Software, heute einer der führenden Anbieter von CRM-Software für Contact Center. Über 300 meist mittelständische Unternehmen nutzen die Lösungen des Anbieters aus Hanau, der in diesem Jahr sein 40-jähriges Jubiläum feiert. „Wir haben uns über die Jahrzehnte stets weiterentwickelt und neu erfunden“, sagt Markus Grutzeck, Sohn des Gründers und seit 1997 Geschäftsführer der Grutzeck-Software GmbH. „Heute bieten wir weit mehr als nur Software. Wir begleiten unsere Kunden bei der Optimierung ihrer Vertriebs- und Kundenservice-Prozesse. Analyse und Beratung gehören genauso dazu, wie das Customizing unserer Software-Produkte.“

Zum Programmieren fand Klaus Grutzeck eher zufällig: Frisch verheiratet mit seiner Frau Adelheid, wollte der damalige Beleuchter Ende der 60er Jahre einen „richtigen“ Beruf lernen. Die IT- Branche steckte damals noch in den Kinderschuhen und so folgte eine Ausbildung zum Programmierer. Nach Stationen in verschiedenen Unternehmen wurde er 1977 Leiter der Software-Entwicklung eines Systemhauses. Das Unternehmen exportierte Hardware in den damaligen Ostblock. Doch in Zeiten des Kalten Krieges und des Handelsembargos wurde das zunehmend schwieriger. Im Büro der 70er Jahre war die Schreibmaschine das dominante Arbeitswerkzeug. Kontaktdaten befanden sich in Registraturen auf meist handschriftlichen Karteikarten und ein Computer kostete den Gegenwert eines Mittelklassewagens.

Von der Karteikarte zur Aktenverwaltung

So entstand die Idee eine Software für den Massenmarkt „Büro“ zu entwickeln. Mit einer elektronischen Adressverwaltung und Textverarbeitung sparte man sich das immer wieder gleiche, lästige Tippen der Anschriften in Briefe. Durch das Speichern von Briefvorlagen und das automatische Einfügen der Adressen konnte man die Arbeit extrem beschleunigen.

Nebenberuflich machte sich Klaus Grutzeck ans Werk und entwickelte die Software. Das Unternehmen „A. Grutzeck-Software Design“ wurde auf den Namen seiner Frau Adelheid gegründet. 1979 erblickte die erste Version von AGTEXT das Licht der Welt. Später wurde die Software um ein Terminmanagement erweitert. Schon damals spielte die Kommunikation eine wichtige Rolle. So konnte AGTEXT bald über das moderne Teletex Briefe elektronisch versenden und unterstützte die automatisierte Anwahl von Kontakten. In den 80er Jahren nutzten so mehr als 10.000 Anwender AGTEXT in unterschiedlichen Sprachen und rationalisierten damit die Abläufe im Büro.

Entwicklung auf Höhe der Zeit

1993 brachte Microsoft die erste grafische Version des Betriebssystems Windows auf dem Markt. Lange überlegte man, ob eine Portierung der Lösung auf Windows oder IBMs OS/2 sinnvoll sei. Im gleichen Jahr portierte man das

Adressmanagement auf Windows. Auf der Suche nach einem geeigneten Produktnamen, kam man in einer CeBIT- Feierabendlaune auf den noch heute gültigen Namen AG-V.I.P. „AG“ steht dabei für die Initialen der Gründerin Adelheid Grutzeck. Und in V.I.P. spiegelt sich wider, dass damals Speicherplatz knapp und teuer war und die gespeicherten Adressen „Very Important Persons“ waren.

Schon früh brachte Grutzeck verschiedene Sprachvarianten für den Export auf den Markt, Vertriebspartner boten die Software in Spanien, Italien und Großbritannien an. Der heute noch verfolgte Best-of-Breed-Ansatz führte dazu, dass man die Textverarbeitung nicht auf Windows portierte, sondern Schnittstellen zu den führenden deutschen Anbietern und den ersten Versionen von Microsoft Word schaffte. AG-V.I.P. wurde modular um den Terminmanager AG-Top und die Telefonie-Lösung AG-Tel. erweitert. Ende der 80er Jahre entstanden erste Telefonmarketing-Agenturen. Adresslisten sollten hier gemeinsam im Team abgearbeitet werden. Mit der Telefonmarketingsoftware AG-Call-Center-Suite wurde das möglich.

„Wir haben dem Chaos und der Zettelwirtschaft im Büro den Kampf angesagt.“

Markus Grutzeck



In den 80er Jahren waren Telefone und Teletex-Fernschreiber moderne Kommunikationskanäle

Der Generationswechsel

Schon von Kindesbeinen an hatte Markus Grutzeck das Unternehmen seiner Eltern genutzt, um sein Taschengeld aufzubessern. Doch die Übernahme des Unternehmens



war für ihn lange keine Option. Als dann seine Mutter und später auch der Vater erkrankten, stand für den Sohn die Entscheidung zwischen der Promotion in Wirtschaftsinformatik oder Einstieg in das elterliche Geschäft an. Markus Grutzeck entschied sich gegen die wissenschaftliche Karriere und wurde 1996 Unternehmer – mit damals 26 Jahren. Zügig baute er das sehr auf die Gründer zugeschnittene

Unternehmen um. Verabschiedete sich von wenig profitablen Marktsegmenten und konzentrierte sich auf die damals stark wachsende Telefon- und Direktmarketing-Branche.

Von der Adressverwaltung zur Customer Journey

In den Anfangsjahren ging es darum, durch eine zentrale Adressverwaltung zeitraubendes Suchen nach Daten zu vermeiden. Schriftstücke sollte man speichern, erneut aufrufen und verändern können. „Wir haben dem Chaos und der Zettelwirtschaft im Büro den Kampf angesagt“, beschreibt Markus Grutzeck die damalige Situation. Und schon damals ging es darum, moderne Kommunikationskanäle - in den 80er Jahren-Jahren waren das Telefone und Teletex „Fernschreiber“ - direkt anzubinden, damit man mit einem Mausklick entsprechende Verbindungen aufrufen konnte. Das hat sich kontinuierlich weiterentwickelt. In den Unternehmen steht heute die Automatisierung von kontaktbezogenen Geschäftsprozessen im Mittelpunkt der Software-Lösungen. Aber der Kern ist auch heute noch der einzelne Kontakt, eine Customer Relationship Management (CRM) Lösung. Grutzeck Software unterstützt Unternehmen durch die Beschleunigung von Prozessen in der Kundengewinnung und -betreuung. Schnittstellen zu anderen Systemen erlauben einen einfachen Datenaustausch.

Der ganzheitliche Ansatz

Seit 2003 verfügt AG-VIP SQL über ein frei definierbares Datenbankdesign und bietet dem Anwender damit frei per Drag&Drop gestaltbare Oberflächen. Mit einem grafischen Workflow-Designer können Geschäftsprozesse rund um



„Uns eint das Bewusstsein, dass wir nur dann erfolgreich sind, wenn unsere Kunden erfolgreich sind. Dafür arbeiten wir alle gemeinsam und sehr eng mit unseren Kunden an Strategien, Lösungen und Werkzeugen für die Zukunft.“ Markus Grutzeck

einen Kontakt gestaltet, geplant und visualisiert werden. Module wie ein Key Account-Management, entfernungs-optimierte Terminvereinbarung für den Außendienst, Predictive Dialing (eine intelligente automatische Anwahl von Telefonnummern) und Schnittstellen zu Marketing Automation-Lösungen oder Website-Tracking für die effiziente digitale Neukundengewinnung, runden das Leistungsportfolio ab. Der ganzheitlichen Ansatz, den Markus Grutzeck verfolgt, wird seit 2016 durch das eigene Beratungsunternehmen „Die Erfolgslotsen“, das als Strategie- und Umsetzungsberatung aufgestellt ist, unterstützt.

Über Grutzeck-Software GmbH

Vom Zwei-Personen- Unternehmen hat sich Grutzeck-Software zu einem kleinen Mittelständler mit heute zehn Mitarbeitern entwickelt. Das Unternehmen bildet regelmäßig aus und bietet Plätze für duale Studenten. Familiär ist das Unternehmen heute wie damals geblieben: Markus Grutzeck ist Geschäftsführer und gibt als Impulsgeber die Entwicklungsrichtung vor. Seine Frau Martina ist Mitgesellschafterin und verantwortet die kaufmännischen Geschicke des Unternehmens. Am Unternehmen beteiligt ist auch der Leiter der Software-Entwicklung Martin Richter, der in diesem Jahr auf eine 30-jährige Unternehmenszugehörigkeit blickt.

Grutzeck-Software bietet flexibel anpassbare Softwarelösungen in den Bereichen CRM, Kampagnenmanagement, Workflow und Contact Center. Ein eigenes Beratungs-Unternehmen unterstützt Kunden bei der Strategie-Entwicklung und Umsetzung.

Das Unternehmen blickt auf 40 Jahre Unternehmenserfahrung zurück und kann mehr als 300 erfolgreiche Call Center-Implementierungen für sich verbuchen. Die CRM- und Contact Center Software AG-VIP SQL wurde mehrfach mit Innovationspreisen ausgezeichnet, unter anderem erzielte sie Platz 1 bei der Kundenzufriedenheit bei www.benchpark.com.

Grutzeck-Software GmbH
Hessen-Homburg-Platz 1
63452 Hanau
Deutschland
Telefon: +49 6181 / 97010
Telefax: +49 6181 / 970166
E-Mail: info@grutzeck.de
Internet: www.grutzeck.de

