

cobra – Software für CRM und Kontaktmanagement

Pressemitteilung

12. September 2017

AVN setzt bei der Projektverwaltung auf cobra

Durch effiziente System-Vernetzung dient cobra CRM als Schaltzentrale

Die Audio Video Network Solution GmbH (AVN) mit Stammsitz in Dreieich und Niederlassungen in Berlin und Mainz ist Anbieter von Komplettlösungen im Bereich Audio- und Videokonferenzsysteme. AVN versteht sich als unabhängiges und neutrales Systemhaus, das ein reichhaltiges Portfolio vom einfachen Audio- und Videokonferenzsystem über die komplexe Integration von Lösungen in die Unternehmenskommunikation bis hin zur Telepräsenz-Lösung für den Vorstand zu bieten hat. Professionelle Unterstützung bei der komplexen Projektverwaltung fand die Firma in cobra CRM PRO sowie cobra Mobile CRM.

Neben den zahlreichen Produkten sind die angebotenen Dienstleistungen der AVN sehr vielfältig. Schwerpunkte sind dabei die Beratung, Planung und Implementierung von komplexen Videokonferenz-Lösungen, die Schulung der Anwender durch qualifizierte Techniker und zertifizierte Video-Ingenieure sowie Service und Support. Für eine zuverlässige Steuerung der Aktivitäten arbeitete das Unternehmen bereits seit einigen Jahren intensiv mit klassischen cobra CRM PRO Funktionalitäten wie dem Adressmanagement, der Kontakthistorie, dem Ticketsystem für Service und Support sowie der Verwaltung von Wartungsaufträgen. Der Zugriff auf Kundendaten via cobra Mobile CRM mit speziellen Profilen für iPhone und iPad stellte zudem eine professionelle Kundenbetreuung vor Ort sicher.

Über die Jahre etablierte man sich weiter als kompetenter Anbieter von Audio- und Videokonferenzsystemen und im Zuge dessen stiegen auch Auftragszahlen, Umsätze sowie die Mitarbeiterzahl kontinuierlich an. Die fortschreitende Unternehmensentwicklung erforderte es daher, ab einem gewissen Punkt bestehende Prozesse grundlegend zu optimieren und effektiver zu gestalten. Dazu beschloss die EDV von AVN, in Absprache mit dem cobra Solution Partner ComputerLine, den deutlichen Ausbau des CRM-Systems als künftige Schaltzentrale aller Unternehmensprozesse und -daten sowie die Einführung des ECM Systems windream zur Dokumentenverwaltung und Archivierung.

Schrittweise Umsetzung

Bedingt durch die hohe Komplexität der zahlreichen geplanten Veränderungen wurden die Vorbereitungen für die Umsetzung sowie die Einführung in mehreren Phasen vorgenommen. Vorgabe war es, alle Unternehmensdaten aus den unterschiedlichsten Datenquellen wie cobra CRM PRO, Lexware Warenwirtschaft, Microsoft Outlook, digitalen und digitalisierten Dokumenten in einem zentralen System zusammenzuführen und nutzbar zu machen.

Ein weiteres Ziel war die Erweiterung von CRM PRO um eine Projektverwaltung mit den Phasen „Vertrieb“, „Administration“ und „Technik“. Zudem wurde zur übersichtlicheren Organisation die Möglichkeit für eine Ablage von Projektdokumenten während der einzelnen Projektphasen gefordert. In cobra verwaltete Projekte sollten zukünftig automatisch um Informationen aus der Warenwirtschaft Lexware angereichert werden. Zusätzlich sollten die Belegdokumente aus Lexware ohne manuellen Eingriff in windream abgelegt, archiviert und bequem aus cobra CRM PRO aufrufbar sein.

In Hinblick auf die Einführung des Enterprise Content Management Systems windream war es außerdem erforderlich, die bisherige cobra Dokumentenverwaltung vollständig in das neue System zu überführen. Es galt die in cobra CRM PRO zu erweiternden Funktionalitäten anhand der zusätzlichen Möglichkeiten von windream ECM zu konzipieren und umzusetzen.

Übersichtliche Administration

Die Grundlage für die Projektverwaltung ergab sich aus den Funktionalitäten der bereits eingesetzten cobra CRM PRO Lösung. Diese wurden nun so erweitert, dass jeder neue Auftrag unkompliziert in cobra als Technikprojekt angelegt und dann automatisch um relevante Daten aus Lexware ergänzt, sowie die gewünschte Aktenstruktur in windream angelegt wird. So wird sichergestellt, dass alle dieser Adresse bzw. dem Projekt zugewiesenen Dokumente zukünftig strukturiert abgelegt werden.

Gemäß dem Kundenwunsch ist es zudem nun möglich, sich Informationen aus der freien Tabelle der Vertriebsprojekte in dem resultierenden Technikprojekt anzeigen zu lassen und dort zugewiesene Projektdokumente ebenfalls direkt aufrufen zu können. Zu diesem Zweck werden die entsprechenden Felder per Datenbankprogrammierung aus dem Vertriebsprojekt in die freie Tabelle der Technikprojekte übertragen und sind in der Ansicht als nicht editierbar deklariert. So werden die beim Technikprojekt angezeigten Informationen aus dem Vertriebsprojekt immer

synchron gehalten und sämtliche Mitarbeiter sehen stets nur aktuelle Daten mit minimalem Pflegeaufwand.

Effiziente Nutzung der Vertriebs- und Technikprojekte

Ein neues Projekt kann unkompliziert in cobra CRM PRO angelegt werden, indem einfach die entsprechende windream Kundenakte aus einer Auswahlliste ausgewählt und ein Projekttitel eingegeben wird. Ist der gewünschte Eintrag noch nicht vorhanden, so kann dialoggestützt eine neue Eintragung vorgenommen werden. Nach dem Erstellen generiert das System simultan ein entsprechendes Projektverzeichnis mit einer vordefinierten Struktur sowie den zuvor festgelegten Berechtigungen. Über die Lexware Schnittstelle erfolgt ab diesem Zeitpunkt ein kontinuierlicher Datenabgleich. „Unsere Mitarbeiter sind dann mit einem Blick auf das Technikprojekt stets mit den neuesten Informationen versorgt, um unter Einbezug der noch gelagerten und bestellten Artikel den weiteren Projektablauf optimal planen zu können“, erläutert der Geschäftsführer der AVN Solution GmbH, Herr Claus Leonhardt, zufrieden. Ebenfalls wurden alle Prozesse in Bezug auf Service und Support in cobra optimiert und mit den neu entstandenen Möglichkeiten kombiniert.

So werden beispielsweise die Geräteseriennummern von den Wareneingangsbelegen aus Lexware automatisch in die Gesamtübersicht in cobra CRM PRO importiert. Bei Reparaturen bzw. Geräte austausch-Servicebelegen werden ebenfalls entsprechende Ergänzungen bzw. Austauschgerätenummern direkt nach cobra eingelesen. „Alle diese Prozesse, von der Vertriebsunterstützung über die Projektplanung und Umsetzung bis zur Nachbetreuung wurden, sofern möglich, automatisiert um den Mitarbeitern bei AVN alle zeitintensiven Arbeiten in Bezug auf das Recherchieren von Informationen in unterschiedlichen Systemen zu ersparen“, veranschaulicht Oliver Teske, Geschäftsführer des betreuenden cobra und windream Partners ComputerLine GmbH, die neuen Vorteile der Prozessoptimierung.

Schnittstelle zu Lexware

Per Zusatzprogrammierung konnte nun auch der direkte Zugriff auf die Lexware Datenbank ermöglicht werden. Mit Zuweisung von AB-Nummern lassen sich alle benötigten Lexware Daten ermitteln und dem entsprechenden Projekt in cobra CRM PRO zuordnen. Beispielsweise werden alle Artikel der Auftragsbestätigung des gewählten Projektes mit notwendiger Anzahl im Projekt angezeigt. Mit jedem Folgebeleg wird die Tabelle sofort aktualisiert, so dass direkt ersichtlich ist, wie viele der für das beauftragte Projekt benötigten Artikel bereits bestellt wurden, welche

Wareneingänge gebucht wurden, eine Eingangsrechnung oder ein Lieferschein vorliegt sowie eine Ausgangsrechnung geschrieben wurde.

Die Projektverwaltung wird in allen Phasen, von der Planung eines vertrieblichen Projektes bis hin zur Umsetzung durch technische Mitarbeiter, intensiv genutzt. „So ist für jeden sofort ersichtlich, welche Produkte im Rahmen eines Projektes benötigt werden, welche Artikel bestellt worden sind und ob diese bereits geliefert oder sogar berechnet wurden. Wir freuen uns sehr über die tolle Arbeit, die ComputerLine hier für uns geleistet hat“, resümiert Herr Leonhardt stolz. Neue und aktualisierte Belege und Belegpositionen werden automatisch per SQL Jobs aus Lexware nach cobra importiert und abgeglichen. Dadurch wird sichergestellt, dass die Systeme immer synchron gehalten werden.

Datenzugriff direkt vor Ort

Die Außendienstmitarbeiter der AVN nutzen cobra Mobile CRM, um sich auch vor Ort beim Kunden jederzeit einen Überblick über die aktuellen Zahlen und Vorgänge machen zu können. Hierfür wurden spezielle Ansichten für Smartphones und Tablets entwickelt, über die alle kunden- und projektspezifischen Daten aufgerufen werden können. Dank der programmierten Schnittstelle zu Lexware können diese Daten auch auf den mobilen Endgeräten visualisiert und zu Recherchezwecken sowie zur Planung und Umsetzung von Projekten genutzt werden.

Deutliche Verbesserungen

Rückblickend hat sich der große Arbeitsaufwand auf jeden Fall gelohnt. Mit dem cobra CRM System als neue Schaltzentrale konnten die Arbeitsprozesse noch einmal deutlich optimiert werden. „Durch die aufwendige und aufeinander abgestimmte Vernetzung der Systeme ist somit eine Pflege von Projektlisten und Status außerhalb von cobra CRM PRO ab sofort komplett überflüssig. Jeder Mitarbeiter greift immer auf den zentralen und aktuellen Datenbestand in cobra zu und kann sich so zu jedem Zeitpunkt einen 360°-Blick über ein Projekt verschaffen“, fasst Herr Leonhardt die nun optimierte Arbeitssituation bei der AVN zusammen.

9.057 Zeichen, Abdruck frei, Beleg erbeten.

Über cobra

Das Konstanzer Softwarehaus cobra ist einer der führenden Anbieter von Lösungen für das Kunden- und Kontaktmanagement. Als Pionier für CRM entwickelt und vertreibt cobra seit 30 Jahren erfolgreich innovative CRM-Lösungen made in Germany. Schneller erfolgreich im Vertrieb, Marketing, Service oder in der Geschäftsleitung: cobra stellt Kundeninformationen abteilungsübergreifend in den Mittelpunkt des unternehmerischen Handelns und unterstützt bei Kundenbetreuung, Kampagnen- und Leadmanagement sowie der Optimierung von Geschäftsprozessen. Auch mobil ist cobra via Smartphone, Tablet oder Laptop im Einsatz. Ein eigenes Hosting-Angebot sowie Mietmodelle bieten maximale Flexibilität.

Im Jahr 2014 gelang cobra als einem der ersten Anbieter für professionelle CRM Software die Verbindung von Business Intelligence mit CRM. Umfangreiche Analysefunktionen, visuell dargestellt in Form von Dashboards mit zeitlicher Komponente und Drill-Downs zeigen Potenziale und Schwachstellen auf. Diese bilden die Grundlage für die Führung und Steuerung von Unternehmen jeder Branche und Größe. Neben einer einfachen und gut verständlichen Bedienung ermöglicht cobra CRM BI über Data Mining auch predictive und prognostic analytics neben den klassischen prescriptive und ex post Analysen.

Mit rund 250 Vertriebspartnern in Deutschland, Österreich und der Schweiz berät cobra kleine, mittelständische und große Unternehmen in allen Belangen rund um das Thema CRM. Zu den 18.000 Kunden zählen Unternehmen wie Continental, die Unimog Sparte der Daimler AG, Creditreform oder Ergo direkt.

Presseinformationen

Samantha Schubert

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

cobra GmbH

Weberinnenstraße 7

D-78467 Konstanz

www.cobra.de

Telefon +49 7531 8101 37

Telefax +49 7531 8101 22

E-Mail samantha.schubert@cobra.de

Aktuelle Presseinformationen finden Sie auch unter www.cobra.de