



DIGITALISIERUNGSPROJEKT

Branche:

Veranstalter von Messen und Ausstellungen

Projektinformationen:

- 12 Benutzer
- Voraussetzungen:
WinLine CRM, WinLine FAKT

Digitalisierungsmodule:

WinLine CRM WinLine
MULTI

Innovation des Projekts

Dank dem integrierten Workflowmanagement des WinLine CRM konnten effiziente digitale Prozesse im Unternehmen zu 100 % im bestehenden WinLine System umgesetzt werden. Maßgeschneiderte Workflows mit individuellen Folgeschritten und Aktionen optimieren die interne Arbeitsabläufe und binden den Außendienst mittels mobilem Datenzugriff optimal ein.

Durch integrierte ToDo-Listen und CRM Aufgaben wurde die komplette interne Betriebsorganisation neu strukturiert. Mit dem integrierten Kampagnenmanagement können Sales- und Marketingkampagnen organisiert und per Leadtracking kontrolliert werden.

Das Projektziel

Zielsetzung beim Kunden war es, bestehende Abläufe des Anfrage-, Auftrags- & Verrechnungsprozesses aus einzelnen softwaretechnischen Insellösungen (3-Anbieter) vollumfänglich in die WinLine einzubinden. Der Vorteil eines vollintegrierten Systems hinsichtlich Stammdaten, Belege, Historie und – in Bezug auf CRM – der Aufgabenverteilung, sind Punkte, welche die Arbeit im Tagesgeschäft maßgeblich erleichtern und effizienter gestalten.

Das Digitalisierungsprojekt

Für die Umsetzung des Projektes musste die Datenstruktur beim Kunden von Grund auf neu aufgebaut werden. Debitoren sind im Verständnis der Kunden eigentlich Aussteller. Jedem Aussteller werden in Form von Eigenschaften und Zusatzfeldern die notwendigen Werte des sog. Ausstellerverzeichnis AVZ in den Stammdaten zugeordnet und verwaltet. Jede Messeteilnahme eines Ausstellers und der dahinterliegende Abwicklungsprozess wird über das WinLine CRM gespeichert. Dazu gehören die Dokumentation interne ToDo's, Rückrufe, Messestandinfos, Vertrags- & Vereinbarungsdaten mit dem Kunde, etc. ...

Die Zuordnung eines Ausstellers zu einer Messe erfolgt über das Feld Abteilung im Ansprechpartner – somit könnte auch ein Aussteller an mehrere Messen interessiert bzw. zugeteilt sein (=mehrere Ansprechpartner). Die gesamte Messeverwaltung – und die damit verbundene jährliche Wiederholung – wird somit lückenlos im System festgehalten.

Dazu kommen (Makro-)Mechanismen welche die Neuanlage eines Messejahres und die „Vorrückung“ der Informationen je Aussteller steuern. Hierzu wird eine Kombination aus CRM-Workflows mit dem Kampagnenmanagement gezielt in der WinLine genutzt. Neben der vollintegrierten Verbindung zwischen Messeablauf/-doku (CRM) und Vertrags- & Belegverwaltung (FAKT) wird über das WinLine LIST die notwendige Möglichkeit der Auswertungen geboten. Der Kunde kann für einen Teilbereich der Aussteller, aber auch der Interessenten, die entsprechenden Teilnahmelisten, Warenverzeichnisse u.ä. auf Knopfdruck auswerten.

Zusätzlich gibt es pro Messe unterschiedliche Warengruppen, welche in einer eigenen Tabelle des Servers verwaltet werden. Über entsprechende CTK-Schnittstellen und der individuellen Einbindung in die Standardmasken der WinLine können diese Warengruppen individuell verwaltet und dynamisch auf diversen Formularen (Kontrollblättern, Belegbestätigungen etc.) angedruckt werden. Alle diese Prozesse und Funktionen wurden vor der Umsetzung des Digitalisierungsprojektes umständlich mit MS Office (Word, Excel, Access) und händischen Notizen gelöst.

Derzeit wird an der Anbindung bzw. am Austausch von Informationen für den Webshop gearbeitet. Hierbei werden die Möglichkeiten von WinLine EXIM, Listen und Makros beansprucht.

Für die Zukunft sind u.a. noch folgende Punkte geplant: Newsletter-Verwaltung, Aufbau eines Ticketingsystems, Bestell- & Kontraktverwaltung, Erfassung von Serviceleistungen, Umfragen & Feedbackfassung, ...

Die in diesem Projekt umgesetzten Workflows können exportiert und in andere Kundensysteme importiert werden. Individuelle Anpassungen werden erforderlich sein.