



DIGITALISIERUNGSPROJEKT

Branche:

Medizintechnik

Projektinformationen:

- 10 Benutzer
- Voraussetzungen:
WinLine CRM

Digitalisierungsmodule:

WinLine CRM
WinLine ARCHIV

Innovation des Projekts

Der vereinheitlichte, digitalisierte Auftragsbearbeitungsprozess minimiert die Fehleranfälligkeit. Dokumentation und Archivierung sorgen dafür, dass alle Schritte nachvollziehbar sind.

Über Cockpits und Listen haben die entsprechenden Abteilungen und Mitarbeiter stets einen Überblick

über den Status ihrer Fälle sowie ihre noch zu erledigenden Aufgaben.

Durch ausführliche Dateneingabe und -abfrage stehen alle notwendigen Informationen jederzeit zur Verfügung. Insgesamt stellt dies eine Erleichterung für die Mitarbeiter dar und spart deutlich an Arbeitszeit.

mesonic ✓
mit sicherheit ein gewinn

Das Projektziel

Das Ziel war es, den kompletten Prozess der Auftragsabwicklung zu digitalisieren und in einem Workflow zu vereinheitlichen. Zudem sollte zu jeder Zeit der Angebots-/Auftragsstatus ersichtlich sein und - falls erforderlich - Erinnerungen für die weitere Bearbeitung generiert werden.

Der Gesamtprozess umfasst vertriebliche Absprachen, Freigaben, Angebot, Auftrag, Proforma-Rechnung (mit anschließender Freigabe), Lieferschein (Kommissionierung), Rechnungstellung und Versand.

Außerdem sollten für unterschiedliche Aufgaben und Abteilungen automatisch Informationen zur Verfügung stehen.

Das Digitalisierungsprojekt

Mit dem WinLine CRM wurde ein Workflow für den Gesamtprozess der Auftragsabwicklung erstellt. Dieser dient dazu, die Abwicklung zu vereinheitlichen sowie Status und Verlauf jederzeit abzurufen.

Hierzu werden vertriebliche Absprachen dokumentiert und ggf. über eine Freigabe durch die Geschäftsleitung geprüft. Anschließend erfolgt die Weiterleitung zur zuständigen Abteilung für die Auftragserfassung. Diese erfolgt innerhalb des Workflows.

Der Prozess kann jedoch auch direkt mit einem Auftrag gestartet werden, wenn eine Kundenbestellung eingeht. Für unbestätigte Aufträge/Angebote gibt es einen Eskalationszeitraum mit Erinnerung. Ist eine Proformarechnung vorgesehen, gibt es eine direkte Weiterleitung an die Buchhaltung, die den Vorgang mit Zahlungseingang wieder freigeben kann.

Weiter erhält die Logistik den Auftrag zur Bestellung und/oder zur Kommissionierung der Ware. Hier wird auch ein Lieferschein erstellt. Ist die Ware versand- oder abholbereit, wird die Buchhaltung informiert, um die Rechnung zu erstellen. Der Kunde wird automatisch per E-Mail informiert.

Vor dem Abschluss des Vorgangs können noch Versand- und Zolldokumente hinterlegt und archiviert werden. Es sind auch Teillieferungen möglich, bei denen der Fall erst dann abgeschlossen werden kann, wenn alle Lieferungen erfolgt sind.

Dieser Workflow kann exportiert und in anderen Kundensystemen importiert, angepasst und verwendet werden.