

cobra® Anwenderbericht

HAWLE Treppenlifte GmbH

Die HAWLE Treppenlifte GmbH, mit Sitz im nordrhein-westfälischen Ruppichteroth, ist seit 2004 zuverlässiger Treppenlift-Spezialist. Mit eigener europäischer Produktion und bundesweiten Serviceleistungen steht das Unternehmen für ein hohes Qualitätsniveau. Jeder Lift ist ein Unikat – speziell auf die baulichen Gegebenheiten und die Bedürfnisse eines jeden einzelnen Kunde zugeschnitten. Vom englischen Wohnmagazin „Overseas Living“ erhielt das Unternehmen bereits die Auszeichnung als „zuverlässigster Hersteller von Treppenliften“. Bereits beim ersten Kundenkontakt legt das Unternehmen einen hohen Wert auf eine qualitative Beratung und Betreuung. Hierfür setzt die HAWLE Treppenlifte auf die AUREX GmbH und die cobra CRM Lösung.

Für eine optimale Adressverwaltung und Kundenbetreuung wird bei HAWLE Treppenlifte seit 2004 cobra Adress PLUS eingesetzt. Mit den Jahren ist das Unternehmen und der Kundestamm gewachsen – und somit auch die eigenen Anforderungen. Um interne Arbeitsabläufe als auch das Serviceangebot für die Kunden zu optimieren, entschied man sich dazu, cobra noch intensiver zu nutzen und in den Arbeitsalltag zu integrieren. „Bei der AUREX haben wir uns gut aufgehoben gefühlt! Durch die gute Beratung und Zusammenarbeit konnten wir unser Vorhaben schnell und effizient umsetzen!“, so Monika Spieler, Geschäftsführerin der HAWLE Treppenlifte.



Zusammenspiel von cobra und TomTom

Ziel war es, den Außendienst- sowie Servicemitarbeitern eine direkte Übergabe von Auftrags- und Zieldaten an die TomTom Navigationsgeräte PRO 8270 und PRO 8275 zu ermöglichen. Damit der mobile Zugriff und die Auswertungen in dieser Komplexität überhaupt realisierbar sind, war zuallererst ein Update auf cobra CRM PLUS notwendig. Die entsprechenden Auftragsdaten können von den Mitarbeitern in cobra in extra erstellten Datenbereichen erfasst werden. „Das ist eine große Hilfe! Die Aufträge können nun viel effizienter angelegt werden. Neben den spezifischen Auftragsdaten wird in der Regel ein Adressbezug zum Kunden für die Navigation, zum Mitarbeiter und dem genutzten Fahrzeug sowie die Auftragsart erfasst. Alle wichtigen Daten liegen so beisammen. Jeder Mitarbeiter ist mit einem kurzen Blick in die Datenbank top informiert!“, erklärt Monika Spieler.

Zur Verarbeitung der erfassten Aufträge werden diese durch die kundenspezifische Programmierung an definierte Übergabetabellen, die in der cobra Datenbank liegen, weitergegeben. Hierdurch wird die Interaktion der Schnittstelle mit der cobra Datenbank entkoppelt und somit auch die möglichen Fehlerdomänen minimiert.

„Unsere Servicemitarbeiter wissen es sehr zu schätzen, dass Einsatzzeiten, Fotos oder auch Unterschriften direkt beim Kunden erfasst werden können. Vorbei sind die Zeiten der losen Zettel! Das minimiert Fehler und spart enorm viel Zeit. Davon profitieren alle Mitarbeiter und natürlich auch die Kunden!“

Monika Spieler
Geschäftsführerin der
HAWLE Treppenlifte GmbH

Im Überblick

Die HAWLE Treppenlifte GmbH gehört zur HAWLE Armaturen GmbH, die im Jahr 1967 von Heinz Engelbert Hawle gegründet wurde. Seit 2004 beschäftigt sich das Unternehmen mit der Produktion individuell anpassbarer Treppenlifte. Sie bieten qualitativ hochwertige Treppenlifte für gerade als auch kurvige Treppen mit einer Steigung bis zu 75 Grad an. Als zusätzlichen Service setzt die HAWLE Treppenlifte auch besondere Farbwünsche der Kunden um.

Eingesetzte Lösung

cobra CRM PLUS

Anzahl Anwender:

5

Nutzung

Außendienst, Vertrieb, Adressverwaltung, Service, TomTom Navigation

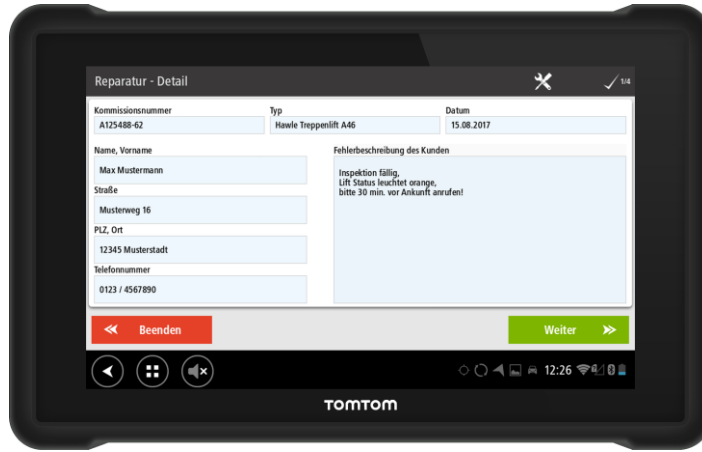
Betreuender cobra Partner:

30 JAHRE
AUREX

AUREX GmbH
Apostelstraße 1
50667 Köln
www.aurex.de

Ein zentral installierter Dienst überwacht diese Übergabetabellen und überträgt dort hinterlegte Aufträge über das 3kb Telematikportal an TomTom-Steuerzentrale WEBFLEET und somit an die jeweiligen TomTom Navigationsgeräte. Diese sind stets über die in den Fahrzeugen installierten Blackboxen mobil erreichbar, sodass die Datenübergabe praktisch sofort erfolgt. Die Mitarbeiter erhalten dadurch zeitgleich alle benötigten Auftragsdetails und die dazugehörigen Zielkoordinaten. Zudem gibt der TomTom Auftragsstatus Aufschluss über den aktuellen Bearbeitungsstand des Auftrages: Annahme, Anfahrt, Abwicklung und Abschluss. Der jeweilige Auftragsstatus ist jederzeit im WEBFLEET einsehbar.

Mittels der Anwendung 3Kflow von der 3kb GmbH wurde der Standard TomTom-Arbeitsablauf erweitert, sodass der Servicetechniker bereits vor Ort Lieferscheine, Abnahmeprotokolle und auch Herstellerbescheinigungen ausfüllen kann. „Unsere Servicemitarbeiter wissen es sehr zu schätzen, dass Einsatzzeiten, Fotos oder auch Unterschriften direkt beim Kunden erfasst werden können. Vorbei sind die Zeiten der losen Zettel, die schnell verloren gehen können! Das minimiert Fehler und spart enorm viel Zeit. Auch falsche oder doppelte Erfassungen können nun vermieden werden. Davon profitieren alle Mitarbeiter und natürlich auch die Kunden“, lobt Monika Spieler das Zusammenspiel von cobra und TomTom.



Nahtlose Übergabe an cobra

Nach Abschluss des Auftrags wird aus den erfassten Informationen mittels der vorab gewählten Vorlage ein PDF-Dokument generiert und über die Schnittstelle zurück an die Übergabetabellen übertragen. Hierbei können optional auch die Metadaten selbst übermittelt werden. Befindet sich das Endgerät während des Abschlusses außerhalb des Empfangsbereichs, so werden die Daten von 3Kflow gepuffert und zum nächstmöglichen Zeitpunkt übertragen. Hinter den Übergabetabellen steht wiederum ein SQL-Trigger oder eine Programmierung, die die Daten und generierte Dokumente aufgreift und den ursprünglichen cobra-Datensätzen zuordnet – natürlich können hierbei auch einfach Kontakteinträge erstellt, oder Mails generiert werden. Die gesamte Auftragsabwicklung ist somit nahtlos in cobra integriert.

Durch die Kooperation von AUREX mit dem TomTom Telematics .connect Partner 3kb GmbH aus Fell wurde eine ganzheitliche Lösung im Bereich Digitalisierung geschaffen, die Synergien zwischen dem CRM cobra, der Telematikwelt von TomTom und der digitalen Belegbearbeitung der 3kb schafft. Eine Synergie, die cobra-Nutzern Zeit und Geld spart.

cobra erfolgreich im Einsatz bei:



HAWLE Treppenlifte GmbH
Am Bacherbusch 1
53809 Ruppichterath
office@hawle-treppenlifte.de
www.hawle-treppenlifte.de

TomTom Telematics .connect Partner:



3kb GmbH
Kirchstr. 64
54341 Fell
www.3kb.de



Der cobra Partner AUREX wurde für dieses Projekt mit dem begehrten CRM Award 2016 ausgezeichnet.

