

# Die KFS Kopier- und Faxgeräte-Service GmbH setzt auf cobra

## Schneller Service dank cobra CRM PRO

Die KFS Kopier- und Faxgeräte-Service GmbH ist Vertragshändler und autorisierter Servicepartner für Kopiersysteme, Drucker und Faxgeräte der Marken Xerox und Panasonic. Die Firma ist spezialisiert auf die Reparatur und Wartung der Geräte und betreut Kunden im gesamten deutschsprachigen Raum. Seit Februar 2014 nutzt das Unternehmen cobra CRM PRO zur Organisation der eingehenden Störmeldungen.



Die Firma KFS wartet die Kopier- und Faxgeräte, sobald eine Inspektion ansteht, Verschleißteile einen Funktionsfehler verursachen oder Verbrauchsmaterialien zur Neige gehen. In diesem Fall muss eine möglichst exakte Störmeldung erfasst werden. Früher wurden derartige Fälle bearbeitet, indem die Daten aus einer Mischung aus Warenwirtschaft mit Kunden- und Maschinendaten und einem Karteikartensystem herausgesucht wurden. Doch mit einer stetig steigenden Kunden- und auch Mitarbeiterzahl des Betriebes reichte diese Form der Vorgangsverwaltung nicht mehr aus. Denn sie war fehleranfällig und umständlich, mussten die Mitarbeiter doch erst die entsprechenden Informationen zusammensuchen, um einen umfassenden Lösungsansatz entwickeln zu können.

### Auf der Suche nach einem passenden CRM-System

Aus diesem Grund beauftragte Holger Hempel, Geschäftsführer der Firma, einen Mitarbeiter, sich um die Vorauswahl einiger CRM-Systeme zu kümmern. Durch Zufall berichtete ein Bekannter von der „neuen“ cobra Software. Der Mitarbeiter erinnerte sich an eine „alte“ cobra Version 3.1, die er vor Jahren in einem anderen Betrieb genutzt hatte. „Sollte die neue Version tatsächlich so viel mehr können?“, fragte sich Hempel und beauftragte seinen Mitarbeiter, zu recherchieren. Schnell stieß dieser auf den cobra Solution Partner Highway-CRM aus Leverkusen, der gebeten wurde, in einer Präsentation die Lösung cobra CRM PRO vorzustellen. Die Mitarbeiter der Firma KFS waren sofort überzeugt, auch die Arbeit mit Rainer Willmanns von Highway-CRM verlief sehr zufriedenstellend. Nach dem Bau der KFS-Datenbank mit individueller Ansicht, der Installation und der

Anpassung wurde eine umfangreiche Schulung geplant, in der die Angestellten über den vollen Funktionsumfang informiert werden sollten.

### Eine ganz besondere Ansicht

„Während der Projekttag kristallisierte sich eine Software heraus, die exakt auf die Bedürfnisse von KFS zugeschnitten war“, erinnert sich Rainer Willmanns. „Alle waren regelrecht fasziniert, welche Möglichkeiten cobra CRM PRO bietet.“ Der Fokus der Firma liegt auf den Geräten. Zu diesen müssen detaillierte Informationen zentral abgelegt und ebenso schnell gefunden werden. So äußerte das Unternehmen einen ganz besonderen, aber essentiellen Wunsch: Sollte ein Mitarbeiter zu einem Einsatz geschickt werden, müsste er nicht nur die aktuelle Störmeldung als Ausdruck erhalten, sondern auch die zehn vorherigen. Dies sollte es ermöglichen, sich ein Bild darüber machen zu können, welche Störungen und Lösungen bisher an dem Gerät anfielen. Gleichzeitig wurde es so eingerichtet, dass beim Druck der Meldung der Inhalt des zusätzlichen Feldes „Gedruckt“ mit einem Häkchen automatisch versehen wird und für Anwender nicht mehr veränderbar ist. So wird deutlich, dass bereits ein Mitarbeiter mit der Meldung beauftragt wurde und die Firma vergibt den Auftrag nicht versehentlich ein zweites Mal.

Nachdem ein Problem behoben wurde, wird der Lösungsweg für die Zukunft dokumentiert und in der Datenbank beim entsprechenden Gerät abgelegt. So ist dieser Teil des folgenden Ausdrucks bei einer erneuten Störmeldung.

Für die Umsetzung der unternehmensspezifischen Anforderungen hat die Ansichtsmaske nun eine ganz individuelle Darstellung, was dank der Flexibilität von cobra problemlos möglich wurde. Bei Programmstart sind auf dem Bildschirm der Firma KFS zuerst alle eingegangenen Störmeldungen zu sehen, die gleichzeitig eine farbig gekennzeichnete Gewichtung haben. Je nach Dringlichkeit wird unterschieden zwischen „Maschine steht“, „Zeitnah erledigen“ und „Hat Zeit“. Schließlich wird der Verarbeitungsstand, das Meldedatum und natürlich der zuständige Techniker angezeigt – alles übersichtlich auf einen Blick. Ein besonderer Clou: Alle erledigten Meldungen werden gar nicht auf dem Startbildschirm angezeigt. „Das spart uns enorm viel Zeit, da wir so direkt sehen, welche Probleme dringend sind und welcher Techniker

bereits dran ist. Dadurch kann man dem Kunden gleich ein gezieltes Feedback zum Stand der Dinge liefern. Das ist vielen sehr wichtig“, weiß Hempel.

### Arbeitserleichterung durch die Schnittstelle

Doch die cobra Version des Unternehmens kann noch mehr: Auch die Schnittstelle zum bereits genutzten ERP-System microtech büro+ war wichtig für die Mitarbeiter. Dank dieser entfällt die doppelte Datenpflege, da der Abgleich der Daten in beiden Systemen automatisch im Hintergrund abläuft. Statt nun also Adressdaten in zwei verschiedenen Lösungen pflegen zu müssen, ziehen sich beide die aktuellsten Adressänderungen der jeweils anderen Datenbank – ohne zusätzlichen Aufwand. Darüber hinaus lassen sich dank der direkten Verbindung über ein spezielles Ansichtenelement in cobra auch Informationen über Umsätze oder Rechnungen für einzelne Unternehmen oder Kundengruppen anzeigen – so reicht es völlig aus, einen Blick in die cobra Datenbank zu werfen, um alle nötigen Informationen beim Kundengespräch zur Hand zu haben.

### Den Blick stets nach vorne gerichtet

Für die Zukunft plant die KFS Kopier- und Faxgeräte-Service GmbH die Anschaffung von cobra Mobile CRM, damit die Servicemitarbeiter noch aktueller von unterwegs aus via Tablet oder Smartphone auf den Datenbestand zugreifen, die Maschinendatenblätter vor Ort einsehen und die durchgeführten Servicearbeiten direkt erfassen können. „Ohne cobra wären eine Weiterentwicklung sowie Wachstum des Unternehmens kaum zu realisieren. In der Mannschaft um Rainer Willmanns haben wir zudem ein Team gefunden, welches sich 100%ig in unsere Geschäftsprozesse hineinversetzen konnte und dadurch eine sehr zufriedenstellende Zusammenarbeit ermöglichte“, verrät Geschäftsführer Hempel.

**cobra**<sup>®</sup>  
computer's brainware

### Kontakt

Highway-CRM cobra Experten  
Burscheider Straße 328  
51381 Leverkusen  
Tel. +49-2171-7310-79  
www.Adress-PLUS.de  
Info@Adress-PLUS.de