



Die Kommunikationsexperten aus Taunusstein

Als Spezialist für Ruf-, Warn- und Meldeanlagen macht die tetronik Kommunikationstechnik GmbH seit mittlerweile mehr als fünfzig Jahren erfolgreich auf sich aufmerksam. Die innovativen Kommunikationslösungen der Taunussteiner sind vor allem im Gesundheitswesen, bei Behörden und der Industrie beliebt.

Das Leistungsportfolio umfasst dabei nicht nur Rufanlagen, sondern auch Branderkennung, Videoüberwachung und Sprachalarmierung. Während die Rufanlagen vor allem in Krankenhäusern und Pflegeheimen zum Einsatz kommen, finden sich die sicherheitstechnischen Anlagen der tetronik beispielsweise in Verkehrstunneln oder dem Justizvollzug.

Kunden erhalten bei tetronik alles aus einer Hand: Von der Planung über die Installation bis hin zu Schulung und Wartung. „Betreuung von Anfang bis Ende ist bei uns möglich“, erklärt Andreas Wilke, Leiter der kaufmännischen Auftragsabwicklung. Seit 2010 ist er für das Unternehmen tätig. Die angenehme und familiäre Atmosphäre wusste Wilke von Anfang an zu schätzen: „Hier kennt jeder einen beim Namen, das ist bei fünfzig Mitarbeitern immer noch möglich.“

Als er in die kaufmännische Auftragsabwicklung wechselte, bestand das Team aus zwei Mitarbeitern, mittlerweile sind es acht. Das Wachstum des Unternehmens war auch ein zentraler Grund für die Suche nach einer Softwarelösung. Früher konnten sich die Techniker untereinander abstimmen,

mittlerweile ist das nicht mehr möglich. Die Geschäftsleitung sah Handlungsbedarf:

„Wir müssen etwas tun, damit wir den Überblick behalten über unsere Projekte.“

Alle Kundenprojekte im Überblick

Daher begab man sich auf die Suche nach einem Tool für CRM-Anwendungen und die Projektsteuerung. projectfacts kristallisierte sich früh als geeignete Lösung für die Kontaktverwaltung heraus, unter anderem weil sich DSGVO-Anforderungen wie automatische Löschrufen einfach umsetzen lassen.

Für die Projektsteuerung gab es bereits ein Konzept der 5 POINT AG, allerdings war man bei tetronik zunächst skeptisch und lehnte ab. „Ein halbes Jahr später haben wir es dann doch so gemacht“, gibt Wilke schmunzelnd zu. Mittlerweile arbeitet tetronik sehr erfolgreich mit dem etablierten Workflow. Über siebenhundertfünfzig Wartungsprojekte sind inzwischen angelegt. Es werden Termine vereinbart und bestätigt sowie Aufgaben (so genannte To-dos) für den nächsten Besuch dokumentiert. Daneben bildet tetronik auch Neuinstallationen, die Softwarepflege und Hotline-Anfragen über das Projekttool ab.

Es ist eine spürbare Arbeitserleichterung für die Projektleiter, weil das System sie auf Relevantes hinweist. Aufgaben lassen sich einfacher übergeben, denn es müssen keine Mails weitergeleitet werden. Stattdessen verschaffen sich die Mitarbeiter direkt im System einen Überblick.

„Jeder hat zu jeder Zeit Zugriff auf das Projekt.“

Besonders praktisch ist die zentrale Projektabwicklung in Kombination mit dem Ticketsystem. Dadurch wird die gesamte Kommunikation mit dem Kunden zentral gespeichert und ist mit dem Projekt verknüpft. Statt die Mail-Postfächer der einzelnen Mitarbeiter zu durchforsten, hat man nun alles an einem Ort. So behält man auch dann den Überblick, wenn mal etwas nicht nach Plan läuft oder ein Mitarbeiter ausfällt – und das abteilungsübergreifend. Auch ein Techniker vor Ort kann per Smartphone oder Tablet schnell nachvollziehen, was mit dem Kunden besprochen wurde.

Landet doch einmal eine Mail im persönlichen Mailkonto, nutzt Wilke gerne das Outlook Add-in, mit dem sich Mails als Tickets in projectfacts überführen lassen: „Knopf drücken und drin ist es. Das sind die Kleinigkeiten, über die man sich freut.“

Hilfreiche Marketing- und Vertriebstools

Die Verkaufsabteilung organisiert sich mithilfe von Vertriebschancen in projectfacts. Der komplette Forecast läuft darüber. So lassen sich Auftragspitzen und Umsatzlücken schnell erkennen. Auch die gesamte Kommunikation der Vertriebsmitarbeiter wird in den Vertriebschancen gebündelt. „Früher lief das alles über Outlook oder Telefonate, aber wurde nie dokumentiert“, erzählt Wilke, „jetzt hat jeder den Überblick.“ Auf diese Weise können sich auch Kollegen bei Bedarf um die eigenen Vertriebschancen kümmern. Sogar ein Service-Mitarbeiter vor Ort sieht, wenn aktuell ein Angebot offen ist, und kann spontan nachhaken.



Andreas Wilke – Leiter Kaufmännische Auftragsabwicklung

„Grandios. Ich sehe, was der Vertrieb mit dem Kunden besprochen hat, was ich früher nie gesehen habe.“

Begeistert ist Wilke außerdem von den Kampagnen in projectfacts. Die seien ideal geeignet für die tetronik Fachforen. Die Idee ist: „Wir laden Kunden und Planer ein für verschiedene Veranstaltungen verteilt in Deutschland.“

„Das lässt sich über Kampagnen wunderbar abbilden.“

Der Vertrieb selektiert potenzielle Kunden, die eingeladen werden sollen. Daraufhin führt die Telefonakquise mehrere Hundert Anrufe durch, um im nächsten Schritt die Einladungen per E-Mail zu versenden. Den kompletten Prozess wickelt tetronik über das Kampagnentool in projectfacts ab. „Das ist wirklich ein Mehrwert“, meint Wilke. Auch an anderer Stelle macht sich das bemerkbar: „Wir können im System hinterlegen, welcher Kunde eine Preisliste bekommt.“ So kann Wilke auf Knopfdruck neue Listen einfach als Kampagnenmails versenden.

„Es ist super, es ist einfach.“

Auch die Urlaubsplanung gelingt mit deutlich weniger Aufwand. Statt Urlaubsanträge in Papierform auszufüllen und anschließend händisch beim Vorgesetzten abzugeben, läuft der komplette Prozess nun digital. „Es hat uns sehr gut gefallen, dass wir das alles über das System abwickeln können, mit den entsprechenden Prüfungen und Freigaben, die man selbst nach seinen eigenen Bedürfnissen und internen Regelungen, die ja von Unternehmen zu Unternehmen unterschiedlich sein können, voreinstellen kann“, meint Wilke.

Der Fahrplan für die Zukunft

Im Laufe des Jahres möchte tetronik auch die Zeiterfassung mit projectfacts abbilden, um die rechtlichen Anforderungen des EuGH- und BAG-Urteils zu erfüllen. Alle Mitarbeiter sollen damit ihre Arbeitszeiten erfassen können. Damit verknüpft ist auch die Spesenabrechnung. Sind die Mitarbeiter länger als acht Stunden unterwegs, sollen sie automatisch eine Spesepauschale erhalten.

Geplant ist zudem, den Bereich für die Personalverwaltung (so genannter HR-Bereich) in projectfacts zu überführen. „Aktuell sind das noch Mappen, die in einem Hängeregister hängen“, berichtet Wilke. In Zukunft sollen diese Daten digital gepflegt werden, um beispielsweise Mitarbeitergespräche zu dokumentieren.

Die offene API von projectfacts weiß tetronik ebenfalls zu schätzen, da künftig ein neues Warenwirtschaftssystem eingesetzt werden soll. „Eine Anforderung an den neuen Anbieter wird dann sein, dass die Schnittstelle zu projectfacts funktioniert, dass man das CRM-System nicht doppelt pflegen muss.“

Mehrwert durch die Software

tetronik erspart sich mit der Software viel verwaltungstechnischen Aufwand, „mit der Urlaubsplanung, mit den Kampagnen, den To-dos ...“. Gerade das Zusammenspiel der einzelnen Module wissen die Mitarbeiter bei tetronik besonders zu schätzen. „Von einem Termin zum Kunden, vom Kunden auf die Tickets“ – man bewegt sich nahtlos und intuitiv durch das System.

„Mittlerweile lernen die Kollegen den Mehrwert, den wir dadurch haben, sehr zu schätzen.“

Wilke hat den Eindruck, dass der Einzug von projectfacts zur Wertschätzung innerhalb des Teams beigetragen hat. Jeder kann schnell einsehen, welche Arbeiten noch erledigt werden müssen. Unter gemeinsamer Absprache kann man nicht nur die eigene, sondern auch die offenen Punkte der Kollegen einsehen. So kann man sich schnell einen Überblick verschaffen und gegenseitig aufeinander Rücksicht nehmen.

„Das Miteinander-Arbeiten wird dadurch gefördert.“

projectfacts empfiehlt Wilke vor allem Firmen, die projektbasiert arbeiten. Für produzierende Unternehmen könne die fehlende Warenwirtschaft ein Hindernis sein. Lobend erwähnen möchte er vor allem den persönlichen Kontakt mit dem Projektverantwortlichen aufseiten der 5 POINT AG: „Das funktioniert super, eine Antwort erhält man schnell.“

tetronik Kommunikationstechnik GmbH

tetronik Kommunikationstechnik GmbH ist Ihr kompetenter Partner für innovative Rufanlagen und Kommunikationslösungen. Seit nunmehr 50 Jahren entwickeln wir individuelle Lösungen und bieten mit unserem umfangreichen Leistungsportfolio Qualität und Service aus einer Hand.

Kunden aus dem Gesundheitswesen sowie Industrie und Behörden vertrauen uns bei der Realisierung und Betreuung ihrer modernen Kommunikations- und Sicherheitstechnik, die Leben sichert und Leben rettet. Dabei setzen wir spezifische Kundenvorhaben von der Planung über die Montage bis hin zur Anwenderschulung um. Unser Anspruch ist es, unseren Kunden maximale Flexibilität, Kosteneffizienz und Zeitersparnis zu gewährleisten.

Dies gelingt uns auch in den Bereichen Videoüberwachung, Branderkennung und Sprachalarmierung, in denen wir auf Modernität und Digitalisierung setzen. Mit unserer Expertise halten wir hohe Standards und erfüllen anspruchsvolle Qualitätsmaßstäbe.

Der Anspruch für die Zukunft bleibt weiterhin, jeden Tag aufs Neue innovative Lösungen für die stetigen Herausforderungen zu liefern.