



Anwender

Q.One Technologies GmbH

Branche

Informationstechnologie

Schwerpunkt

IT-Plattformen für Kundenbindungsprogramme und Kundenzentrierung

Ziele/Anforderungen

- Einführung einer zentralen Datenbasis für Customer Relationship Management
- Etablierung strukturierter Prozesse für mehr Professionalität bei der Kundenpflege
- Transparenz, Prozesseffizienz und Förderung der Zusammenarbeit durch zentrales DMS

Nutzen und Vorteile

- Agile und individualisierte Einführung dank Video-Tutorials
- Zentrales Dokumentenmanagement für optimale Transparenz und Kollaboration
- Mehr Effizienz dank strukturierter Prozesse

Q.One

Digitalisierungsstory Q.One

Ganz neue Arbeitsweise in der Cloud

Die Q.One Technologies GmbH hat mit der Einführung von Scopevisio ihre Arbeitsweise komplett umgestellt. Sie profitiert heute von strukturierten Prozessen und einer unternehmensweiten Transparenz über Daten, Projekte und Dokumente.

Der Kunde im Zentrum

Bereits seit 2006 beschäftigt sich die Q.One Technologies GmbH mit dem Thema Kundenzentrierung. Mit Erfolg: Als kundenfokussierter IT-Spezialist arbeitet das Essener Unternehmen unter anderem für die größten deutschen Kundenbindungsprogramme, zu denen die Deutsche Bahn, Miles & More und PAYBACK gehören. Gemeinsam mit Partnern erarbeitet Q.One kundenzentrierte Strategien, berät bei der technologischen Umsetzung und entwickelt gemeinsam innovative IT-Lösungen. Kernelemente sind die Etablierung eines einzigartigen Kundenerlebnisses, die Schaffung werthaltiger Empfehlungssysteme sowie die Kreation individueller Mehrwerte für den Kunden. Q.One beschäftigt ca. 50 Berater, IT-Experten und Software-Entwickler, die mit dem „CloudBasket“ die nächste Generation des Online-Shoppings gestalten und neue IT-Lösungen für Kundenbindungsprogramme entwickeln.

Vom Startup zum etablierten Unternehmen

Als Q.One 2006 gestartet ist, hat ein kleines Team von rund 10 Mitarbeitern sehr eng und quasi ohne standardisierte Prozesse zusammengearbeitet. Kundenkontakte wurden in E-Mails oder lokalen Excel-Listen festgehalten, Dokumente ebenfalls lokal abgelegt. „Diese Arbeitsweise hat anfänglich funktioniert, da das Unternehmen noch klein und

überschaubar und fast jeder Mitarbeiter in die Projekte involviert war. Mit dem Wachstum an Kunden und Mitarbeitern der vergangenen Jahre stießen wir jedoch an Grenzen“, fasst Luisa Bäumer, Projektmanagerin bei Q.One, die Ausgangssituation zusammen. „Es fehlte an Transparenz über Kontakte, Projekte und Prozesse. Ebenso brauchten wir ein einheitliches Dokumentenmanagement-System für alle Mitarbeiter.“ Auf dem Weg zu einer Lösung spielte das Unternehmen gedanklich unterschiedliche technische Szenarien durch. Zum Beispiel, ob es ein eigenes Storage-System anschaffen und implementieren sollte. Schnell war jedoch klar, dass Q.One seine Cloud-Philosophie auch intern leben und umsetzen wollte. Durch Kontakte aus der Vergangenheit landeten die Essener dann bei Scopevisio in Bonn. „Von Anfang an hat uns die Pure-Cloud-Strategie von Scopevisio gefallen. Wir bauen selbst Cloud-Software und wollen den Cloud-Gedanken auch intern leben“, so Luisa Bäumer. „Unsere Unternehmen liegen also nicht nur räumlich nah beieinander, sondern auch, was die Unternehmenskultur angeht.“

Agile Einführung vom Kontakt bis in die Buchhaltung

Q.One setzt die Unternehmenssoftware von Scopevisio fast vollumfänglich ein: Das integrierte Customer Relationship Management nutzt Q.One für Akquise, Kontaktpflege und das Kundenmanagement. In Kombination mit den Vertriebsprojekten

„Ich bin ein richtiger Teamwork Fan. Das Dokumentenmanagement-System macht die Zusammenarbeit mit Dokumenten so schön einfach, effizient und angenehm. Über Dinge wie richtige oder falsche Versionen muss ich mir damit überhaupt keine Gedanken mehr machen. Und nebenbei wird alles noch dokumentiert.“

Luisa Bäumer

Projektmanagerin
Q.One Technologies GmbH





entsteht daraus ein optimales Sales- und Projekttool. Als Dokumentenablage setzt Q.One auf das in Scopevisio integrierte Dokumentenmanagement-System Teamwork-DMS. Derzeit bereitet das Unternehmen auch die Nutzung der Finanzbuchhaltung in Scopevisio vor. „Obwohl Scopevisio eine Komplettlösung ist, lässt sie sich prima agil und schrittweise einführen“, erklärt Luisa Bäumer. „Das war uns wichtig, denn wir wollten uns nicht überfordern.“

Neues Professional-Service-Konzept hat bei der Einführung geholfen

Als eines der ersten Unternehmen kam Q.One auch in den Genuss des neuen Professional Service-Konzepts „Flipped Training“, das Scopevisio 2018 eingeführt hat. Es transferiert die aus dem privaten Umfeld bekannten Video-Tutorials ins Business-Umfeld – „Youtube for Business“ sozusagen. Selbstgedrehte Video-Tutorials vermitteln dabei grundlegende Software-Funktionen. Kombiniert

werden die Videos mit individuellen Beratungsterminen zur Prozessoptimierung. Dieser moderne Ansatz erhöht die Effizienz in der Software-Einführung und reduziert zugleich die Kosten. Erste Projekte haben gezeigt, dass sich damit im Schnitt zwei Beratertage vor Ort einsparen lassen.

Auch die Mitarbeiter von Q.One sind begeistert von diesem modernen Support-Konzept. Luisa Bäumer schwärmt: „Besonders gefällt uns bei Flipped Training die persönliche Komponente. Denn die Video-Tutorials werden von realen Scopevisio-Beratern produziert, die man im Video sieht und später bei den Vor-Ort-Schulungen auch persönlich kennenlernt. Es entsteht also sofort eine vertraute Ebene, die die Zusammenarbeit intensiv und angenehmer macht. In den Videos selbst merkt man zudem, dass sich die Berater sehr viele Gedanken darüber machen, wie sie die Inhalte am besten didaktisch vermitteln können. Das macht die Video-Tutorials qualitativ sehr hochwertig, kein Vergleich zu irgendwelchen Manuals. Nicht zuletzt

kann sich mit den Video-Tutorials jeder Mitarbeiter das für ihn relevante Basiswissen in eigenem Tempo aneignen, Videos mehrfach ansehen oder einfach mal zurückspulen. Unser Fazit: Flipped Training hat nicht nur dazu beigetragen, dass wir die Scopevisio-Software schnell und effizient einführen konnten, sondern dass diese Einführung auch noch Spaß gemacht hat.“

Ganz neue Arbeitsweise

Einen Vergleich zu vorher zu ziehen fällt Bäumers und ihren Kollegen schwer: „Die Art und Weise, wie wir mit Scopevisio arbeiten, hat nichts mehr mit unserer früheren Arbeitsweise gemein. Mit Scopevisio haben wir ein zentrales System für alles. Wir können damit nahtlos zusammenarbeiten und profitieren von einer bis dahin ungekannten Transparenz im gesamten Unternehmen. Kontakte, Daten, Projekte und Dokumente sind in Scopevisio miteinander verknüpft und jeder hat Zugriff darauf und ist immer up-to-date.“

Das Teamwork-DMS ist Bäumers größter Favorit: „Durch Teamwork hat jeder Mitarbeiter immer die aktuellste Version eines Dokuments vorliegen. Wir

müssen also nicht mehr große Dateien hin- und herschicken, sondern können direkt am Dokument arbeiten. Das fördert die Zusammenarbeit, erfordert aber auch eine Umstellung in der Denkweise, da diese Art zu arbeiten für uns noch relativ neu ist. Hier ist auch ein bisschen Selbstdisziplin gefragt, um nicht in alte Muster zu verfallen.“ Positiv hervor hebt Bäumers zudem, dass beim Teamwork-DMS alte Versionen von Dokumenten nicht verlorengehen, sondern in der Versionsliste jederzeit abrufbar bleiben.

Insgesamt hat die Q.One Technologies GmbH ihre Arbeitsweise mithilfe der Software und guten Beratung durch Scopevisio ganz neu strukturiert und auf standardisierte, effiziente Prozesse umgestellt. So profitieren die Mitarbeiter heute von einer professionellen Kundenkontaktpflege und effizienten Vertriebsprojekten. Dieser Prozess ist jedoch nicht abgeschlossen: „Wir wollen spezielle Kundenprozesse noch individueller und effizienter gestalten und probieren dies immer mit unseren Demo-Mandanten für Testzwecke aus. Das funktioniert prima. Überhaupt kann man sagen, dass die Zusammenarbeit mit Scopevisio in jeder Hinsicht sehr lösungsorientiert und angenehm ist.“



Scopevisio AG
Rheinwerkallee 3
53227 Bonn
Germany

T +49 228 4334-3000
F +49 228 4334-3200
info@scopevisio.com
www.scopevisio.com

SCOPEVISIO
Unternehmenssoftware – nur anders