

HiVis 2020

Sicherheit auf höchstem Niveau



4 Systeme – 1 Verbund

Neue Cobra Struktur für reibungslose Zusammenarbeit im Unternehmensverbund diemietwaesche.de

diemietwaesche.de ist ein Unternehmensverbund inhabergeführter Familienunternehmen mit dem Fokus auf Berufskleidungs-services. Seit 2007 bündeln die sechs Textildienstleister ihre Kräfte und agieren deutschlandweit als Servicepartner ihrer Kunden. Im Verbund bringen die Unternehmen jahrzehntelange Erfahrung als selbständige Textildienstleister sowie höchste fachliche Kompetenzen unter der Marke diemietwaesche.de zusammen. Auf diese Weise können maßgeschneiderte Servicepakete rundum Berufs- und Schutzkleidung, Matten- und Maskenservice und weitere begleitende Dienstleistungen individuell, schnell und flexibel bereitgestellt werden. In den letzten Jahren wurde diemietwaesche.de bereits mehrmals als besonders innovatives Unternehmen ausgezeichnet, was ganz dem strategischen Leitbild als innovativer Lösungsanbieter im Bereich Berufsbekleidung entspricht. Für den Verbund sind rund 2.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den einzelnen Familienunternehmen tätig und versorgen damit deutschlandweit tagtäglich über 200.000 Menschen mit Berufs- und Schutzkleidung sowie über 4.500 Kunden mit Schmutzfangmatten. Für diemietwaesche.de bilden Qualität, Zuverlässigkeit und Innovation die wichtigsten Grundsätze.

Unternehmen:
diemietwaesche.de

Mitarbeiter:
ca. 2000

Standort:
Deutschland

Branche:
Textildienstleistungen

Webseite:
www.diemietwaesche.de

Beteiligter Hersteller:

cobra – Computer's brainware GmbH

Eingesetzte Produkte:

cobra CRM Plus

Projektzeitraum:

01/2018 – heute (fortlaufend)

Dabei hat für den Verbund der Fokus auf Nachhaltigkeit besondere Priorität. Der Verbund ist zudem der erste und bislang einzige Textildienstleister in Deutschland, dessen Berufs- und Schutzkleidung während des ganzen Nutzungszyklus nachweislich körperverträglich ist. Durch zertifizierte Fachberater, ein strenges Kontrollsystem und ein fortschrittliches Hygieneprogramm kann Kunden dauerhaft eine gleichbleibend hohe Qualität garantiert werden.

Die Herausforderung

Für den Verbund sollte die Übernahme eines Installations-Netzwerkes durchgeführt werden. Die beteiligten Unternehmen wollen dabei ihre Daten langfristig in einem von vier existierenden CRM-Installationen zusammenführen. Das CRM-System cobra CRM Plus war bereits erfolgreich im Unternehmensverbund eingeführt. Als der ursprüngliche cobra Partner überraschend den Support weitestgehend einstellte, benötigte diemietwaesche.de einen verlässlichen neuen Partner zur Übernahme des bestehenden cobra CRM Plus Systems. Dabei musste die Übernahme aufgrund des eingestellten Supports ohne jegliche Dokumentation des vorangehenden Partners erfolgen. Der Kunde benötigte einen regelmäßigen und durchgehenden Support für das System sowie für einzelne Nutzer und die gesamte Unternehmensgruppe. Dabei sollten auch individuelle Ansichten erstellt werden, sodass jedem Nutzer die für ihn passenden Features zur Verfügung stehen.

Eine Herausforderung dabei war, dass jedes Unternehmen des Verbunds eine eigene cobra Installation und damit auch einen eigenen lokalen cobra-Server betrieb. Zum Zeitpunkt der Einrichtung waren die verschiedenen Installationen weitestgehend gleich aufgebaut, sind jedoch durch individuelle Veränderungen über die Jahre auseinander gewachsen. Dadurch bestanden zum Zeitpunkt der Übernahme des Supports durch Medialine vier inhomogene Installationen, welche wieder zu einem gut zusammenspielenden und ineinandergreifenden System verschmolzen werden sollten. Dabei war es insbesondere herausfordernd, bestehende Daten und Einträge in allen vier Installationen gleichzeitig zu aktualisieren und individuelle Datensätze anzupassen.

Die Lösung

Zunächst erfolgte eine Bestandsaufnahme des vorhandenen Systems sowie die Analyse der Anforderungen. Daraufhin erfolgte die gemeinsame Erarbeitung einer Lösung und der weiteren Vorgehensweise.

Martina Höhn
Geschäftsfeldleiterin
diemietwaesche.de –
Bad Kreuznach

»Medialine hat kurzfristig den Service für unsere bestehenden, teilweise sehr verschiedenen, Cobra Installationen übernommen und uns dann sehr gut beraten bei der Angleichung der Systeme. Zudem fühlen wir uns aktuell im Team mit Medialine gut für die nähere Zukunft aufgestellt und freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit.«

Im ersten Schritt wurde das vorhandene Konzept sowie der cobra Aktualitätsgarantievertrag übernommen und an die neuen Anforderungen angepasst. Um das System auf den neuesten Stand zu bringen war für den Verbund zunächst ein Upgrade auf die neueste Cobra Version nötig. Nach einer umfassenden Analyse des vorhandenen Systems konnten die verschiedenen Versionen trotz fehlender Informationen aktualisiert und Lizenzen zusammengeführt werden. Seit der Übernahme wurden dabei über 80 Tickets der Unternehmensgruppe über den Support von Medialine bearbeitet. Zusätzlich wurden Schulungen und Workshops für die Mitarbeiter des Verbunds durchgeführt um zukünftig die Arbeit mit cobra CRM noch reibungsloser zu gestalten.

Das Ergebnis

Das Ziel des Unternehmensverbunds, die Systeme zu aktualisieren und wieder aneinander anzugleichen, um eine einfache Interaktion zu ermöglichen konnte kurzfristig umgesetzt werden. Zudem fanden auch individuelle Bedürfnisse der beteiligten Unternehmen Berücksichtigung. Durch die umgesetzten Veränderungen war es möglich die vier cobra-Systeme des Unternehmensverbunds in den Regelbetrieb zu überführen und so die Voraussetzungen für langfristige Projekte wie die Zusammenführung der vier Installationen zu schaffen. Als CRM Partner wird Medialine den Unternehmensverbund diemietwaesche.de auch zukünftig unterstützen um weiterhin reibungslose Abläufe zu ermöglichen.

Medialine AG

Als Full-Service IT-Systemhaus steht die Medialine AG für maßgeschneiderte Lösungen für den Mittelstand. Seit 1999 verlassen sich Kunden auf Expertise und Know-how in den Bereichen IT Infrastructure, Managed & Cloud Services sowie Business Solutions. Heute betreut die Medialine AG hunderte mittelständische und große Unternehmen mit Premium IT-Services. Durch die bundesweite Ausrichtung profitieren die Kunden von einem engen Netz von Vertriebs- und Technikressourcen, mit der eine optimale Servicebetreuung vor Ort ermöglicht wird.

Kontakt

Medialine EuroTrade AG
Breitlerstraße 43
55566 Bad Sobernheim
Tel.: +49 6751 85378-0
Fax: +49 6751 85378-11
welcome@medialine.ag
www.medialine.ag



IT
Infrastructure



Managed &
Cloud Services



Business
Solutions