



Die Firma AVS Datamanagement & CustomerCare ist ein mittelständisches Unternehmen mit 150 Beschäftigten und Sitz in Bayreuth. Seit über 40 Jahren betreibt AVS bundesweit Kundenkartenprojekte für unterschiedliche Branchen wie z.B. Zeitungsverlage,

Energieversorger oder auch Touristikunternehmen. AVS berät bezüglich Kundengewinnung und Kundenbindung und kümmert sich um das Projektmanagement, die Software-Entwicklung, die Abrechnung und kaufmännische Verwaltung.



**Allg. Verwaltungs- und Service GmbH**

www.avs.de

**Branche:** Beratungsunternehmen  
**Kunde seit:** 2007  
**Anwender:** 70

**Meistgenutzte Funktionen:**  
Kontaktmanagement, Projektcontrolling, Projektplanung, Ressourcenmanagement

Stand: 10/2011

**von Wolfgang Popp**

Leiter Projektmanagement | AVS

Ziel von AVS ist es, Brücken zu bauen zwischen Anbietern und Nachfragern, Händlern und Käufern. Ein eigenes Rechenzentrum mit einer modernen Server-Architektur bildet die technische Grundlage für zahlreiche Erfolgs- und Bonussysteme sowie eine effiziente und sichere Massendatenverarbeitung.

Sicherheitsrelevante Administrations- und Supportfunktionen

werden von international zertifizierten Mitarbeitern übernommen.

**Projektron: ein starkes Team**

Bevor wir die Projektmanagement-Software Projektron BCS einführen, pflegte jeder Mitarbeiter die Projektplanung und Projektverwaltung in eigenen Listen. Daher waren umfangreiche Planungen nötig, als wir uns für die Umstellung auf Projektron BCS entschieden: Die

Anforderungen an das neue Tool mussten zusammengetragen, die Mitarbeiter geschult und die laufenden Projekte in die neue Software übernommen werden. In dieser Zeit standen uns die erfahrenen Mitarbeiter von Projektron tatkräftig zur Seite. Kurzerhand wurde die eindeutige ID der Projekte und Aufgaben entsprechend nach unseren Vorgaben angepasst. So können wir auf Anhieb erkennen wo ein Projekt zugeordnet ist.



**Mit Projektron BCS die Kunden im Griff**

In der Kundenverwaltung haben wir unsere eigene Produktliste integriert. Dadurch haben alle Kollegen bei Aufruf des Kunden neben den normalen Stammdaten sofort vor Augen, welche Produkte der

Kunde von uns nutzt. Dies verkürzt die Servicedurchlaufzeiten im Projektmanagement bei der Vielzahl unserer Kunden enorm.

Seit kurzem setzen wir zudem das Ticketsystem von Projektron BCS ein. Darin wurden durch den Projektron-Support die Auswahlfelder bei den Tickets entsprechend unserem Servicelevel angepasst. So kann der Kunde jetzt ein Ticket exakter priorisieren und wir können besser darauf reagieren.

Mit der Einführung des Ticketsystems wurden außerdem die Ansprechpartner beim Kunden in Projektron BCS aufgenommen und seitdem auch nur noch dort verwaltet. Jetzt haben alle Mitarbeiter den gleichen aktuellen Stand und Kontakte müssen nicht mehr doppelt gepflegt werden. Damit haben wir auch eine zentrale Historie des Kunden, welche für alle Teammitglieder des jeweiligen Projekts zugänglich ist.

---

Weitere Anwenderberichte und mehr Informationen zu **Projektron BCS** finden Sie unter: [www.projektron.de](http://www.projektron.de)

#### Stamm

##### Organisation

Organisationsname:	Zumann
Kürzel:	

##### Kommunikation

Telefon:	+89 123 456
Fax:	+89 123 578
E-Mail:	zu@zumann.net
Homepage:	<a href="http://www.zumann.net">http://www.zumann.net</a>

##### Bemerkung

##### Produkte

Adressmanagement, Datawarehouse, Internet Bonusübersicht, Portal