



Case Study

## myfone GmbH

Erfahrungsbericht eines mittelständischen  
Telekommunikations-Unternehmen



## Wissenswertes zum Unternehmen

Die myfone GmbH ist ein mittelständisches Telekommunikations-Unternehmen mit ca. 70 Mitarbeitern und Sitz in Nürnberg. Sie ist führender Partner und Betreiber einer Vielzahl von Vodafone Premium Stores in Franken und der Oberpfalz. Außerdem betreibt die myfone GmbH ein Internetportal, auf dem Mitarbeitern und Mitgliedern ihrer Kooperationspartner wie z. B. der Bundeswehr exklusiv rabattierte Angebote zur Verfügung gestellt werden.

*Branche: Dienstleister für Telekommunikation*

*Größe: 70 Mitarbeiter*

*www.myfone-group.de*

## Aufgabenstellung

Die myfone GmbH wurde von der Gründung her als ein großes Businessprojekt im Mobilfunk- und Onlinebereich konzeptioniert und aufgebaut. Von Beginn an war klar, dass man dabei nicht mit Excellisten anfangen kann, sondern eine Business-Software benötigt, die das geplante Wachstum mit Sicherheit und Flexibilität von der ersten Minute an unterstützt. Besonderer Fokus wurde neben dem Funktionsumfang (also der Modulvielfalt) und der Funktionstiefe (z.B. Datensatzverknüpfungen) auch auf die Stabilität und Verlässlichkeit der Software und auch des Anbieters gelegt.

Neben einer zentralen Organisation des Datenbestands (Kundenstamm, Verträge, Dokumente etc.) ging es von Beginn an auch um die Koordination der Mitarbeiter: die Benutzerverwaltung, Rechtevergabe, Dienst-, Urlaubs- und Abwesenheitsplanung sowie projektbasiertes Teamwork. Das sollte nicht nur für vier Kollegen gut und praktikabel abbildbar sein, sondern auch für 50 und mehr.

*Ziel war es, eine universelle, funktionale Kundendatenbank entstehen zu lassen, die Kommunikation, Aktivitäten und weitere Verknüpfungen zu Datensätzen wie z.B. Tickets ermöglicht. Die Anbindung an Websites sollte ebenfalls möglich sein.*

Ziel war es, eine universelle, funktionale Kundendatenbank entstehen zu lassen, die Kommunikation, Aktivitäten und weitere Verknüpfungen zu Datensätzen wie z.B. Tickets ermöglicht. Die Anbindung an Websites sollte ebenfalls möglich sein.

Nach einigen Jahren in der TecArt Cloud, die zweifellos performant war und gut funktionierte, sollte eine Migration auf die eigene Infrastruktur umgesetzt werden, um die Performance und Systemintegration noch einmal zu verbessern.

## Lösung

Dank einer ausgezeichneten Kooperation bei der Einrichtung des Systems zwischen myfone und TecArt wurde eine reibungslose Implementierung ermöglicht. Das "Grundgerüst" stand sehr schnell und damit auch eine solide Basis für die Detailarbeit und fortlaufende Anpassung. Dies ist vor allem dem guten Herstellersupport zu verdanken, der mit kurzen Reaktionszeiten und fachlicher Kompetenz beratend zur Seite stand.

Die Anbindung von Drittsystemen via Schnittstelle war eine besondere Aufgabenstellung. Umfang, Funktionalität und Qualität der API und Webservices sind der TecArt GmbH selbst sehr wichtig, weshalb auch hier eine optimale Umsetzung von Bestellprozessen über die Website mit Übertragung nach TecArt gewährleistet werden konnte. Die Einbindung der Kommunikationskanäle E-Mail und Telefon war sehr einfach realisiert.

Etwas komplex aber ebenfalls äußerst nützlich und funktional ist das Berechtigungssystem der TecArt Software, da für jeden Nutzer und jede Gruppe eine detaillierte Rechtevergabe bis auf Feld-/Dateiebene gesetzt werden kann.

Neben den Basis-Modulen werden u.a. die Module Anrufe, Tickets, Verträge, Dienst- und Urlaubsplanung verwendet. Im Zentrum steht natürlich die Kundenpflege und -verwaltung. Das Ticketsystem dient als klassisches Vorgangsmanagementsystem und wird zur Bearbeitung von Kundenaufträgen eingesetzt. Zudem wird es für den internen IT-Helpdesk genutzt. Die interne Kommunikation wird durch die TecArt Groupware-Funktionen optimal unterstützt, sodass gemeinsame Termine, Aufgabenverteilung und kurze Kommunikationswege den täglichen Workflow sehr gut unterstützen und nicht behindern.

## Kundennutzen

TecArt ist bei myfone ein System für das gesamte Unternehmen: alle Mitarbeiter und Abteilungen profitieren von einem einheitlichen, konsistenten Datenbestand. Niemand muss lange suchen, alle Daten und Informationen stehen on demand zur Verfügung. Unsere Kunden profitieren von einem professionellen Service, der sofort auskunftsfähig ist. Zudem ist die Schnittstelle der Website zu TecArt für Online-Kundenbestellungen Gold wert und standardisiert die Auftragsabarbeitung. Daraus ergibt sich eine geringe Fehlerquote bei hoher Effizienz.

Die TecArt Software geht dabei stark über die klassische CRM-Funktionalität hinaus und bietet eine Plattform für das gesamte Unternehmen, vom Kundenservice über Marketing bis zur IT. Die integrierten Funktionen für das Personalmanagement sind sinnvoll und werden rege genutzt.

Für myfone besteht der größte Nutzen darin, die zentralen Geschäftsprozesse in einem einzigen, extrem performanten System abzubilden. Dazu ist der TecArt Business Server extrem gut in die übrige IT-Infrastruktur eingebunden, sodass ein optimales Zusammenspiel der einzelnen Komponenten gewährleistet ist. Diese Integrationsfähigkeit kommt dem gesamten Business-Workflow zugute.

*"Statt mindestens vier einzelnen Software-Systemen nutzen wir mit TecArt eine zentrale Plattform mit einem sehr hohen Nutzwert."*



Christoffer Davis  
myfone group  
Geschäftsführer

## 360°-Sicht auf Kunden & Aufträge im TK-Fachhandel

Als Fachhändler für Telekommunikation brauchen Sie eine Software, die alle Prozesse von Tarifen & Verträgen, über die Auftragsabwicklung bis zur Provisionskontrolle abbildet. Profitieren Sie von unserer Expertise und lassen sich **kostenlos beraten**.



Oliver Bärwolff  
Partner- & Produktmanager



Carina Manzan  
Leiterin Vertriebsaußendienst



*„Sie erreichen uns **wochentags von 8.00 bis 17.30 Uhr** unter **+49 361 302624-22**. Wir nehmen uns gern Zeit für eine individuelle Beratung, Informationen oder Hilfestellungen hinsichtlich Ihrer persönlichen Geschäftsanforderungen.“*