

cobra® Anwenderbericht

DEUDAT GmbH

Das inhabergeführte Unternehmen DEUDAT GmbH mit dem Hauptsitz in Wiesbaden, und Niederlassungen in Berlin und Braubach/Rhein, bietet bundesweit Dienstleistungen in den Bereichen Datenschutz und Informationssicherheit mit einem großen Nutzen, hohen Anspruch an Aktualität und Praxisnähe an. Die Anforderungen an den Datenschutz sind komplexer denn je. Daher beschäftigt die DEUDAT GmbH ein Expertenteam bestehend aus Beratern für Datenschutz, IT-Sicherheit, Organisations- und Qualitätsmanagement und erfahrenen Rechtsanwälten. Um stets den Überblick bei Zertifizierungsprojekten zu behalten, setzt die Firma auf cobra CRM PRO.

Detaillierte Vorbereitung

„Unternehmen können ihr Informationssicherheitsmanagementsystem nach ISO/IEC 27001:2013 zertifizieren lassen. Die Anforderungen sind hoch und die Zertifizierung komplex – denn es muss ein umfangreicher Katalog abgearbeitet werden. „Da nicht den Überblick zu verlieren, das ist unsere Aufgabe“, erläutert Mario Arndt, Geschäftsführer der DEUDAT GmbH. „Damit es für unsere Mitarbeiter leichter wird, wollten wir ein CRM-System, das diese komplexen Vorgänge abbilden und auch den regelmäßigen Fortschritt in Form eines Reifegrades der Implementierung darstellen kann.“ Da man mit den bisherigen Lösungen nicht zufrieden war, bat man den cobra Solution Partner Medialine aus Wiesbaden, eine geeignete Software vorzustellen. Schnell stand fest, dass cobra CRM PRO alle nötigen Voraussetzungen bot, um die Anforderungen der ISO-Zertifizierung einzuarbeiten. Gemeinsam entwickelten Medialine und die DEUDAT GmbH, wie sich die Schritte am besten abbilden ließen, was zu berücksichtigen war und welche Automatismen einzelne Abschnitte der Zertifizierung auslösen sollten. Auch Zeithorizonte wurden erarbeitet und die grafische Darstellung des Fortschritts. Die Anpassungen im CRM wurden durch die Medialine GmbH vorgenommen. Gleichzeitig wurde die Gestaltung der Ansichten entsprechend der Anwenderwünsche vorgenommen. Schon in der Einführungsphase wurden die

Mitarbeiter der DEUDAT GmbH intensiv in der neuen Lösung geschult, um schnell gewinnbringend damit arbeiten zu können. „Den Katalog einmal anzulegen, war sehr aufwendig, aber es hat sich gelohnt“, verrät Arndt.

Das zentrale Element

Nach einer intensiven Testphase wird cobra CRM PRO seit Mitte 2015 aktiv eingesetzt. Nun werden die Mitarbeiter durch das System in ihrer täglichen Arbeit unterstützt. Denn jeder Schritt der Zertifizierung ist bis ins Detail im Katalog in cobra abgelegt. Ein neuer Kunde wird also zunächst wie gewohnt in der CRM-Software erfasst und zugleich wird der Katalog mit den einzelnen Schritten zugeordnet. Nun beginnt ein festgelegter Ablauf, der über das cobra Kampagnenmanagement gesteuert wird. In der vorgegebenen Reihenfolge werden die einzelnen Abschnitte nun angegangen. Zunächst sind einige Formulare auszufüllen, Ansprechpartner zu benennen und auch der Zeithorizont wird festgelegt. Der Katalog ist in verschiedene Module unterteilt, die eine größere Übersichtlichkeit erlauben. Ist ein Teilmodul erledigt, wird es als grün und damit abgeschlossen markiert. So ist auf den ersten Blick ersichtlich, was als nächstes zu tun ist – welche Unterlagen müssen versendet werden oder sind Gespräche notwendig?



„Unternehmen können ihr Informationssicherheitsmanagementsystem nach ISO/IEC 27001:2013 zertifizieren lassen. Die Anforderungen sind hoch und die Zertifizierung komplex. Da nicht den Überblick zu verlieren, das ist unsere Aufgabe“,

Mario Arndt
Geschäftsführer
DEUDAT GmbH

Im Überblick:

Das inhabergeführte Unternehmen DEUDAT GmbH bietet bundesweit Dienstleistungen in den Bereichen Datenschutz und Informationssicherheit mit einem großen Nutzen, hohen Anspruch an Aktualität und Praxisnähe an. Um stets den Überblick zu behalten, setzt die Firma auf cobra CRM PRO.

Eingesetzte Lösung:

- cobra CRM PRO

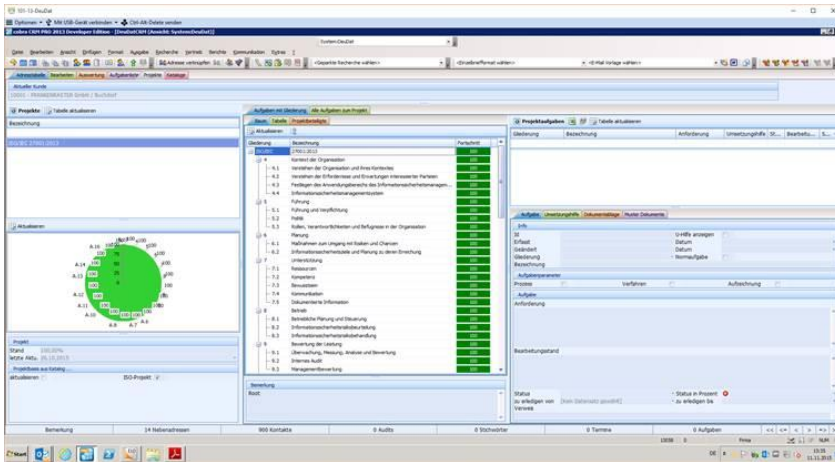
Anzahl Anwender:

- 5

Nutzung:

- Zertifizierung im Bereich ISO/IEC 27001:2013
- Auswertungen
- Dokumentation

Betreuender cobra Partner:



„Unsere Mitarbeiter können dank cobra schnell sehen, ob wir auf Dokumenten eines Kunden warten und wissen sofort, welche Schritte als nächstes unternommen werden müssen“, freut sich Arndt.

Der Katalog beinhaltet auch eine prozentuale Gewichtung. Somit ist schnell ersichtlich, wie wichtig der einzelne Arbeitsschritt ist. Dank der grafischen Darstellung lässt sich auf einen Blick erfassen, welchen Reifegrad die ISO-Implementierung beim einzelnen Kunden hat. „Gerade wenn es schnell gehen muss, ist es gut, wenn wir sofort sehen, wie weit die Zertifizierung vorangeschritten ist“, erläutert Arndt. So werden schrittweise die Prozesse des Kunden an die zertifizierten Normen angepasst und organisatorische Regelwerke aufgestellt. Zudem wird durch die DEUDAT geprüft, ob die Regeln korrekt umgesetzt und auch im Unternehmen gelebt werden. „Denn nur, wenn die neuen Vorgaben auch tatsächlich gelebt werden, haben sie dauerhaften Erfolg“, weiß Arndt. Die Dokumentation der Vorgänge wird ebenfalls direkt über cobra gesteuert.

Die Unterlagen werden beim jeweiligen Teilschritt abgelegt und können darüber jederzeit aufgerufen werden. So ist für alle Seiten stets nachweisbar, was bereits erledigt wurde, mit welchem Erfolg ein Modul abgeschlossen wurde und was noch offen ist.

Weitere Einsatzbereiche

Für die regelmäßige Betreuung bietet die DEUDAT GmbH ihren Kunden Beratungskontingente für alle Fragen des Datenschutzes. Gesteuert wird das Ganze über die Kontakthistorie – hier gibt der jeweilige Betreuer an, wie lange die Beratung gedauert hat, daraus wird automatisch das verbleibende Kontingent errechnet. Natürlich kann dies jederzeit wieder aufgestockt werden. Angeboten werden verschiedene Staffeln, unter denen der Kunde wählen kann – ganz nach seinem persönlichen Bedarf.

Nicht zuletzt erfolgt die Auswertung der einzelnen Projekte ebenfalls über cobra.

Über das Berichtswesen können die Mitarbeiter professionell ermitteln, wie lange Projekte im Durchschnitt dauern, an welcher Stelle es häufig hakt und wo noch Optimierungsbedarf besteht. Auch die Rechnungsstellung wird direkt über das in cobra integrierte Kampagnenmanagement-Modul geregelt. Mit dem erfolgreichen Abschluss einer Zertifizierung steuert dieses Workflowmanagement die Erstellung der Rechnung. Für die Betreuung wird nach Verbrauch des jeweiligen Kontingents ebenfalls eine Rechnung erzeugt, die der Anwender an den Kunden schicken kann, ohne großen Aufwand per Mail oder per Post.

Ein positives Fazit

„Es ist wirklich unglaublich, wie flexibel cobra in der Anpassung an die individuellen Anforderungen ist. Dass wir den vollständigen Zertifizierungskatalog über das CRM-System abbilden können, hat unsere Arbeit effizienter gemacht und jeder im Team sieht sofort den aktuellen Status des Kunden“, resümiert Arndt.

cobra erfolgreich im Einsatz bei:

DEUDAT
Datenschutz und Informationssicherheit

DEUDAT GmbH
Zehntenhofstraße 5b
65201 Wiesbaden
kontakt@deudat.de
www.deudat.de