

The logo for ODAV, featuring the company name in a bold, sans-serif font and a stylized orange square icon to the right.

Der IT-Partner.



## Der ODAV-Digitalisierungsbaukasten.

E-Government, Kundenservice und Prozesse effektiv gestalten.

## Digitalisierung in Ihrer Organisation. Eine Herausforderung?

Die digitale Transformation und in diesem Zusammenhang das für Mitarbeiter, Partner und Kunden wichtige Zusammenspiel von Fachanwendungen und Prozessen sind derzeit eines der bestimmenden Themen am gesamten IT-Markt.

Für Handwerksorganisationen ergeben sich dadurch neue Herausforderungen, Chancen und vor allem innovative Ideen und neue Servicemöglichkeiten. Dabei immer im Fokus: Die passende Zugriffsmöglichkeit, unabhängig von klassischen Bürozeiten und möglich über mobile Endgeräte.

Um diesen umfangreichen Anforderungen gerecht zu werden, wird das ODAV-Softwareportfolio strategisch weiterentwickelt. In dieser Broschüre möchten wir Ihnen einen Überblick zu den neuen Möglichkeiten geben, die im Bedarfsfall an Ihre Prozessabläufe angepasst werden können.

Gerne stehen wir Ihnen jederzeit für eine persönliche Beratung und individuelle Begleitung Ihrer Digitalisierungsprojekte zur Verfügung.



## Eine ganzheitliche Betrachtung. Ausgangssituation, Motivation & Potentiale.

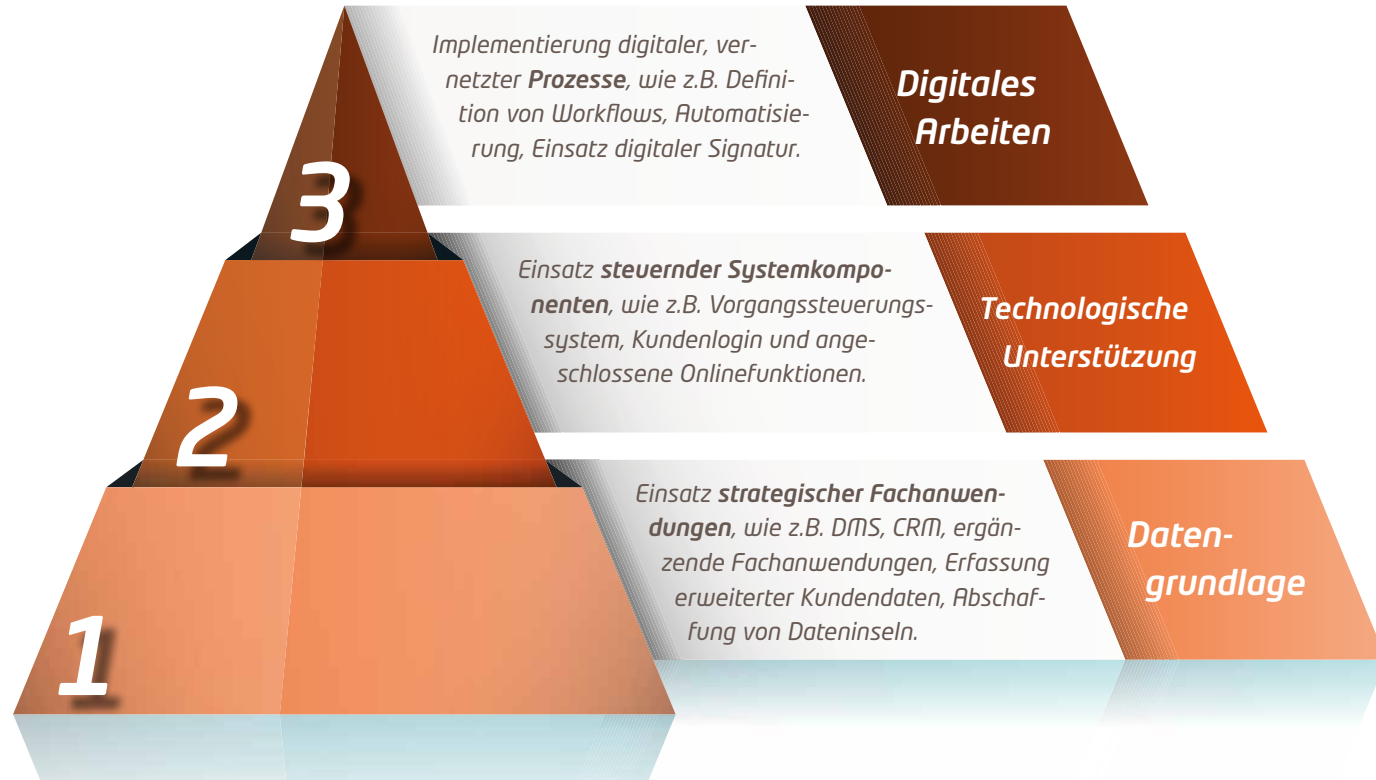
Durch die maßgebliche Weiterentwicklung des ODAV-Softwareportfolios können alle Beteiligten effektiv in das Prozessgeschehen eingebunden werden.

Neben der Bereitstellung neuer, digitaler Kommunikationswege und Schaffung deutlicher Mehrwerte für Ihre Kunden steht auch die Standardisierung von Datenaustauschverfahren, Prozessen und die smarte Unterstützung Ihrer Arbeitsabläufe im Fokus.

Durch die intelligente Steuerung von Berechtigungen und die darauf aufbauenden Funktionen und Zugangsmöglichkeiten schaffen Sie die Basis für mehr Kundenservice, Transparenz und Vertrauen.



**Ihre digitale Strategie.**  
Ein 3-Stufen-Modell.



**Ziel: Digitales Arbeiten.**  
Die Basis dafür ist geschaffen.

*Durch unsere modernen Softwaremodule und ergänzenden Systemkomponenten gestalten wir seit vielen Jahren - Seite an Seite mit Ihnen - Arbeitsabläufe in Handwerksorganisationen neu.*

*Mit Unterstützung durch ein professionelles Dokumentenmanagement, der intelligenten Vorgangsbearbeitung über VBS und der Vernetzung aller relevanten Fach- und Kundendaten im CRM, sind diese zentralen Systeme aus dem Arbeitsalltag vieler Handwerksorganisationen nicht mehr wegzudenken.*

*Bei der aktuellen Weiterentwicklung des Kundenportals und den neu geschaffenen Onlinefunktionen steht die Einbindung Ihrer Kunden, über alle Zielgruppen hinweg, im Vordergrund.*

*In der ODAV-Softwaresuite wurden dafür alle relevanten Fachmodule und Basiskomponenten (DMS, VBS, CRM) um die dazu erforderlichen Online-Zugriffs- und Steuerungsmöglichkeiten erweitert.*



## **Persönliche Funktionen.** Für Betriebe und Personen.

Die persönliche Zugriffsmöglichkeit Ihrer Kunden stellt für eine passgenaue Bereitstellung der Funktionen und zur Herstellung der Verbindung mit vorhandenen Fachdaten eine wesentliche Voraussetzung dar. Hierzu wurde das zweistufige Verfahren zur Registrierung im Kundenportal weiter ausgebaut.

Das bisher etablierte PIN-Verfahren steht neben den Betrieben ab sofort für alle Personen- und Nutzerkreise zur Verfügung.

In der Praxis besteht für alle Besucher Ihrer Homepage die Möglichkeit zur freien Registrierung und die direkte Nutzung einfacher Onlinefunktionen, wie beispielsweise die Kursbuchung online oder die Speicherung von Favoriten.

Durch die einmalige Eingabe einer persönlichen Identifikationsnummer und PIN kann der „einfache“ Login in einen qualifizierten Benutzeraccount, inklusive der direkten Anbindung an ODAV-Fachsysteme, umgewandelt werden.

Nach der einmaligen PIN-Verknüpfung benötigt der Kunde lediglich seine persönlichen Zugangsdaten, bestehend aus E-Mail-Adresse und Passwort.



## **Der Ablauf.** Vom einfachen zum qualifizierten Kundenlogin.

Durch den persönlichen Login erhält der Kunde Zugriff auf seine gespeicherten Daten sowie einen individuell passenden Funktionskatalog.



Innerhalb des persönlichen Kundenkontos können neben individuellen Rechten und Rollen auch passgenaue Funktionen im Detail festgelegt werden.

So erhält der Kunde Zugriff auf Dokumenten-Upload, Dokumentenabruf, vorausgefüllte Formulare, E-Payment, Bearbeitungsstatus, Datenschutzauskunft, Datenänderung, Stundenpläne, Interessensprofil, Datenauskünfte, persönliche Empfehlungen, Merktzettel, Favoriten, SEPA-Mandate, 360-Grad-Blick, Eventbegleitung, Befragungen, exklusive Inhalte, u.v.m..

## **Im Zeitverlauf.**

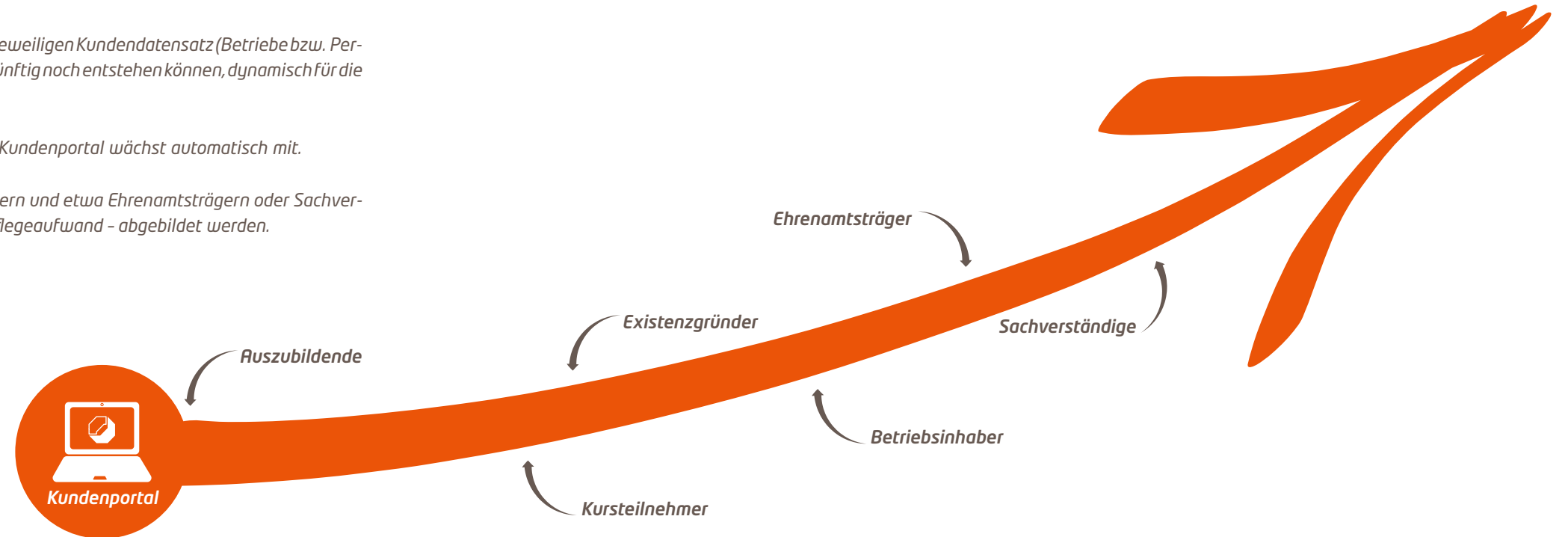
Ein Funktionskatalog, der mitwächst.

Mit dem weitreichenden Ausbau der Onlinefunktionen und der Ausweitung des PIN-Verfahrens für alle Zielgruppen Ihrer Organisation wurde die strategische Verbindung der Onlinewelt mit den internen Fachsystemen maßgeblich weiterentwickelt und bildet die universelle Basis für die Bereitstellung neuer Lösungen und Werkzeuge in der Zukunft.

Aufbauend auf der eindeutigen Verbindung jedes einzelnen Benutzeraccounts mit dem jeweiligen Kundendatensatz (Betriebe bzw. Personen) können alle bereits vorhandenen Onlineangebote und -inhalte und weitere, die künftig noch entstehen können, dynamisch für die jeweils gewünschte Zielgruppe zur Verfügung gestellt werden.

Besonders wichtig für die ganzheitliche Kundenbetreuung: Der Funktionskatalog im Kundenportal wächst automatisch mit.

Praxisfälle wie Auszubildende, die im Zeitverlauf zu Existenzgründern, Betriebsinhabern und etwa Ehrenamtsträgern oder Sachverständigen werden, können datentechnisch sehr praxisgerecht - ohne zusätzlichen Pflegeaufwand - abgebildet werden.



## **Steuerung von Zielgruppen und Funktionen.**

Perfekt integriert in Ihre etablierten Verfahren.

Das Kundenportal für alle Bedürfnisse!

## **Richtig smart: Das Handwerkskammer-Kundenportal.**

Neue Funktionspakete erweitern Ihren Onlineauftritt um personalisierte Funktionen.



Schon das Basispaket bietet neue Funktionen, um alle Kunden und Zielgruppen individuell ansprechen zu können.

Durch neu entwickelte Funktionspakete können speziell die Bereiche „Digitalisierung“ und „Kundenmanagement / CRM“ funktional unterstützt werden.

## **Die Pakete im Detail.**

Neuerungen und Funktionen für Sie zusammengefasst.



### **01 Basispaket**

#### **Die Grundlage mit erweitertem Funktionsumfang:**

Registrierungsfunktion inkl. Double-Opt-In Verfahren, Profilbearbeitung, „Passwort vergessen“ / Passwortänderung, Dialog zur PIN-Freischaltung für Betriebe, Dialog zur PIN-Freischaltung für Personen, Vorbelegung von Daten für Formulare, Veröffentlichung / Steuerung geschützter Inhalte, zentraler Aufruf aller Zusatzfunktionen je eingesetztem ODAV-Modul



### **02 Digitalisierungspaket**

#### **Zur Unterstützung Ihrer digitalen Abläufe:**

Uploadformular für Personen, Uploadformular für Betriebe, Änderungsformular für Personendaten, Änderungsformular für Betriebsdaten, Protokollierung relevanter Daten und Zugriff auf Übertragungsberichte, Erteilung neuer SEPA-Mandate, Abruf von Dokumenten



### **03 Kundenmanagementpaket**

#### **Zur Erweiterung Ihrer Steuerungs- und Selektionsmöglichkeiten in Verbindung mit dem ODAV-CRM:**

Funktionsdialog „Web-Benutzer“ im ODAV-CRM zur Durchführung manueller Verknüpfung und zum Abruf oder Ausdruck einzelner PINs, automatische Speicherung des zentralen System-Datenschutzkennzeichens „Nutzung Kundenportal“ als Basis zur Identifikation verknüpfter Adressdatensätze, Pflegedialog für weitere Datenschutzkennzeichen, Pflegedialog für Interessen

# Ansprechpartner

**Jonas Huber**

T 09421 705-663

[j.huber@odav.de](mailto:j.huber@odav.de)



**Roland Franz**

T 09421 705-645

[r.franz@odav.de](mailto:r.franz@odav.de)

**Armin Höllinger**

T 09421 705-230

[a.hoellinger@odav.de](mailto:a.hoellinger@odav.de)



**Kundenservice**

T 09421 705-333

[kundenservice@odav.de](mailto:kundenservice@odav.de)

## **ODAV AG**

Gesellschaft für Informatik und Telekommunikation  
Ernst-Heinkel-Straße 11 · 94315 Straubing

T 09421 705-0  
[info@odav.de](mailto:info@odav.de)

[odav.de/digitalisierung](https://odav.de/digitalisierung)