

Zusammenfassung

Die Komplexität von Prozessen und Kommunikation, vor allem bei internationalen Projekten, gepaart mit gesteigerten Anforderungen an Qualität und Projektmanagement, waren ausschlaggebend für den Entscheid von Codex, die eigene, für den industriellen Service entwickelte Weblösung in Richtung „Dienstleistung ERP“ weiter zu entwickeln und bei sich selbst international und umfassend einzuführen.

Projekteckdaten

Anwender 70

Kundenlogin 20

Projektdauer 18 Monate

Standorte

- Münchenstein • Rotkreuz • Wil
- F-Illzach • I-Milano
- TH-Phuket • D-Eschbach

Module

- Marketing • Verkauf • Vertrag
- Auftrag • Projekt • Leistung
- Einkauf • Support • Kalkulation
- Kostenträger • Wissen

Actricity AG

Actricity, ein Unternehmen der Schweizer Codex Gruppe, unterstützt mit den innovativen, webbasierten 360-Grad Actricity Business-Portalen anspruchsvolle Unternehmen beim Aufbau kunden- und serviceorientierter Organisationen aus Industrie und Dienstleistungen.

Mit den beiden Portalen „CRM für Sales und After-Sales“ und „ERP für Dienstleister“ erhalten Organisationen umfassende und effiziente Werkzeuge zur Abbildung sämtlicher Geschäftsprozesse rund um Vertrieb, Projekt und Service zu einem attraktiven Preis-/Leistungsverhältnis.

Actricity AG
Lettenstrasse 6 • 6343 Rotkreuz • Switzerland
Phone +41 41 798 10 50 • Fax +41 41 798 15 16
E-Mail info@actricity.com • www.actricity.com •

Fazit



«Wir waren schlicht und einfach nicht mehr in der Lage, unsere Supportarbeit in vollem Umfang zu erbringen.»

David Knuchel
CEO proALPHA
Service



«Eine derartig durchgehende Lösung im IT-Dienstleistungsbereich habe ich in meiner IT-Karriere noch nie angetroffen.»

Ralph Schmid
CEO proALPHA
Industry

Codex-Gruppe

Die Schweizer Codex-Gruppe ist mit Gesellschaften in Europa und Asien international vertreten. Das Unternehmen wurde 1995 gegründet und beschäftigt heute rund 70 Mitarbeitende. Zu den Kernkompetenzen der im Bereich Business Software tätigen Codex-Gruppe gehören Software-Entwicklung, Projektmanagement, Kundenservice, Anwenderschulung und Beratungsdienstleistungen in Logistik, Produktion, Service und Finanzen.

Zum Lösungsangebot gehören die voll integrierte ERP-Lösung proALPHA und die selber entwickelte Web-Lösung Actricity für CRM, Service und Dienstleister.

Codex Information Systems & Consulting AG
Jurastrasse 12 • 4142 Münchenstein • Switzerland
Phone +41 61 417 70 70 • Fax +41 61 417 70 99
E-Mail info@codex.ch • www.codex.ch

Projektbericht

Dienstleistungs-ERP in der Codex-Gruppe



Chancen erkennen
Synergien nutzen
Innovation erleben

Dienstleistungs-ERP in der Codex-Gruppe

Gemeinsam sind wir stark - ausgereift und effizient

Das Schweizer Softwarehaus Codex bedient anspruchsvolle, national und international agierende KMU's aus Industrie, Handel und Dienstleistung mit den integrierten Lösungen proALPHA und Actricity. Unzählige Herausforderungen rund um das Einführungsprojekt, internationale Rollouts, Prozessoptimierungen oder Releasewechsel werden während der gesamten Lebensdauer der Software beim Kunden gemeistert. Leistungen in den Bereichen Projektmanagement, Beratung, Schulung, Softwareentwicklung, Systemtechnik und Support sind auf hohem Qualitätsniveau tagtäglich zu erbringen. Diese Dienstleistungen betreffen meist sämtliche Fachbereiche und Abteilungen des Kunden: Vertrieb, Service, Logistik, Produktion, Personal, Rechnungswesen. Darüber hinaus sichern innovative Produktentwicklungen und praxisnahe Produktlokalisierungen die Weiterentwicklung der Unternehmensgruppe.

Komplexität und Anspruch massiv gestiegen

Die Aufgabe von Codex ist es, neben der Einführung der verkauften Softwarelösungen, Kunden in Sachen Prozessoptimierung und Effizienzsteigerung zu unterstützen und zu beraten. Die eingesetzte Software passte nicht mehr zu den gewachsenen Prozessen. Die steigende Anzahl von Mitarbeitern und Standorten sorgte für einen stets wachsenden Kommunikationsbedarf. Zeitgleich wuchsen auch Intensität und Komplexität der standortübergreifenden Prozesse. Projektteams setzen sich aus Mitarbeitern von mehreren Standorten zusammen. Auch die Kundenprojekte wurden zunehmend internationaler und komplexer. Mittlerweile betreffen sie meistens bis zu sechs Standorte bzw. Ländervertretungen. Nicht zuletzt mussten wir die gewachsenen Ansprüche der Kunden punkto Kommunikation, Qualität und Preis-/Leistungs-Verhältnis erfüllen.

Keine besser passende Lösung am Markt

Nach dem Umbau der Aufbauorganisation in marktorientierte und weitgehend selbständig operierende Geschäftseinheiten (Business Units) sollte ein zentrales, webbasiertes Softwaresystem eingeführt werden, welches sämtliche wertschöpfenden Prozesse der Unternehmensgruppe übergreifend und auf

einheitlicher Datenbasis optimal unterstützen kann. Integrierte, webbasierte und flexible Gesamtsysteme für Dienstleister, welche die komplexen Abläufe über mehrere Mandanten, Länder, Sprachen und Währungen abbilden und die internationale Steuerfindung, sowie mehrstufige und mehrdimensionale Projekt- und Kostenträgerauswertungen unterstützen, lassen sich nicht so einfach finden. Das CRM- & Serviceportal Actricity wurde bereits in eine Gesamtlösung für Dienstleistungsunternehmen weiterentwickelt. Es lag auf der Hand, von den vorhandenen Weiterentwicklungen im eigenen Hause zu profitieren.

Marketing und Vertrieb deutlich professionalisiert

Das Marketing plant und bearbeitet nun sämtliche Aktivitäten mit Actricity, was die Übersichtlichkeit und die Transparenz massiv steigert. Der Neukundenvertrieb verwaltet sämtliche Schritte im Akquiseprozess und erzeugt den Sales-Forecast per Knopfdruck aus dem System. Dadurch werden wichtige Prozessschritte nicht mehr vergessen, aussagekräftige Statusberichte erzeugt und es konnte sich eine Geschäftseinheitsübergreifende Vertriebsmethodik etablieren. Das hat unsere Vertriebs erfolge messbar gesteigert.

Projektmanagement, im Herzen des Geschehens

Im System abgebildet werden unterschiedliche Projektarten: von Marketingprojekten über Vertriebs- und Kunden-Projekte bis hin zu allen Entwicklungsprojekten, sowie internen Projekten.

Projekte werden einheitlich strukturiert, Ressourcen systematisch eingeplant, Fortschritte und Abweichungen systematisch verfolgt. Projektmanager und Servicemanager können Einführungsprojekte, Changerequests, Ergänzungsprojekte und alle dazu anfallenden Dienstleistungen in Actricity managen. Die Standardentwicklungsabteilung verwaltet auch die Entwicklungsplanung, die Fehlerverwaltung und Verbesserungsideen. Bei sämtlichen Projekten werden mit dem Workflow Aufgaben verteilt und Pendenzen verwaltet. Stunden- und Spesen-Rückmeldungen für sämtliche Leistungsträger und sämtliche Projektarten werden erfasst und ausgewertet.



Die Planung findet kurzfristig präzise auf Ressourcen und Tages-/Stunden-Ebene und längerfristig auf Fachkompetenz und Wochen-Ebene statt.

Installierte Basis, Vertragsverwaltung und SLA: einfach unerlässlich

Komplexe und im Laufe der Zeit sich verändernde Installationen von Hardware- und Software-Produkten werden transparent abgebildet und aufgezeichnet. So weiss jeder Mitarbeiter, welche Produkte in welcher Version installiert sind. Darüber hinaus werden sämtliche Unternehmensverträge im System festgehalten, um Leistungs- und Finanzbedarf bzw. Unternehmensrisiko schnell und verlässlich ermitteln zu können. Projekt-, Software- und Wartungsverträge sind detailliert abgebildet und mit der installierten Basis verknüpft, was eine prozessnahe, standortunabhängige und aktuelle Auskunft über SLA's im Servicefall ermöglicht.

Wissen systematisiert und abrufbar: TQM inklusive

Das Festhalten und einfache ‚Absaugen‘ von Wissen hat die Arbeitseffizienz in der Projektarbeit und im Support drastisch erhöht und die Abhängigkeit zu wenigen Spezialisten reduziert.

Auch bei der Einführung des TQM-Systems erwies sich Actricity als starke Unterstützung für Prozessdokumentationen, Hilfsmittel und Nachweisdokumente welche im System abgelegt, darüber verwaltet und abrufbar sind.

Auftragsbearbeitung und Controlling

Die Administration überblickt sämtliche Kundenaufträge bis zur Fakturierung in den verschiedenen Ländern und Gesellschaften, samt internen Verrechnungen. Das Controlling kann über das integrierte Kennzahlensystem Leistungen und Abweichungen bei Kunden, Projekt, Team und Mitarbeitern auswerten und eine mitlaufende Projektkalkulation analysieren. Ebenfalls per Knopfdruck wird die Business Unit als Kostenträger samt automatischen Inter-BU Leistungsverrechnungen ausgewertet.

Workflow und Dokumentenhandling: diskret - stark

Actricity konnte sich bei vielen Mitarbeitern sehr schnell

etablieren. Erheblich dazu beigetragen haben die hohe Flexibilität bei der Abbildung der Unternehmensstrukturen und Prozesse, die ausgeprägte Stärke des ergebnisgesteuerten Workflows und das integrierte Dokumentenmanagement. Der über sämtliche Kommunikationskanäle einheitliche Workflow verknüpft Aktionen mit dem jeweiligen Prozess.

In der integrierten, standortunabhängigen Dokumentenverwaltung lassen sich Dokumente hochladen, scannen, immer im Kontext finden und verwalten. Dokumente können frei mit sämtlichen Objekten des Systems verknüpft werden.

«Die Einführung von Actricity im eigenen Hause war für uns eine ideale win-win Situation. Actricity ist eine starke Dienstleistungslösung, die unsere Transparenz und Effizienz erheblich steigert, was unsere Wettbewerbsposition stärkt. Gleichzeitig führt die intensive interne Nutzung zu sichtbaren Verbesserungen der Lösung.»

Kundenlogins, ein Renner

Auch Kunden-Logins wurden bereits nach kurzer Zeit intensiv genutzt: Das hat, vor allem in komplexen Projektsituationen, die Transparenz erhöht und die Kommunikation verbessert. Beide Teams arbeiten nun immer mit dem gleichen Informationsstand, Aufgaben werden von beiden Seiten direkt im System verwaltet und fortgeführt. Zahlreiche Kunden sind bereits im Kundenportal eingebunden und wünschen fast täglich neue Features.

