

## Ingeno Solutions AG – eine Vision wird Wirklichkeit

Wie die Ingeno Solutions AG ihre Arbeit effizienter gestaltet? Gefragt getan! Actricity ist unsere 100-prozentig webbasierte ERP- und CRM-Lösung und für mittelständische Dienstleistungsunternehmen konzipiert. Auch der IT-Dienstleister Ingeno Solutions AG hat sich für Actricity entschieden, um ihre Vision der Effizienzsteigerung in Geschäftsprozessen zu verwirklichen.



### Mehr Zeit für die wichtigen Aufgaben

Ausschlaggebend für die Wahl von Actricity war für Andreas Oettli, den Geschäftsleiter der Ingeno Solutions AG, der Punkt, dass Actricity speziell auch auf IT-Dienstleister zugeschnitten ist. Ausserdem haben ihm die Projektmitarbeiter der Codex Group als Personen einen guten Eindruck gemacht. Dass bei Codex Group & Actricity die Kunden und der Service immer im Vordergrund stehen, unterstreicht auch Martin Bühler, der Head von Actricity: «Die Wünsche des Kunden sind unser Antrieb: Ist der Kunde zufrieden, spricht er darüber. Dies wiederum kann zu einer Kundenempfehlung und einem Neukunden führen.»

Für Dienstleistungsunternehmen müssen die ERP- und CRM-Lösungen vor allem eines können: Geschäftsprozesse vereinfachen, damit sich die Dienstleister auf ihre Hauptaufgaben konzentrieren können. «Ohne Actricity wären wir weniger effizient. Die Abwicklung der Arbeit würde bestimmt länger dauern: Heute kann ich Aufgaben direkt meinen Mitarbeitern zuweisen und damit meine administrative Arbeit effizienter gestalten», erklärt Oettli. Die Ingeno Solutions AG habe vor allem in zwei Bereichen profitiert: zum einen in der Vertragsverwaltung, bei der die Mitarbeiter vor allem die Verrechnungstermine wie auch die SLA-Optionen besser überblicken können; zum anderen bei den Dienstleistungsguthaben von Kunden: «Mit der ERP-Lösung Actricity ist es für uns wesentlich einfacher, Vorauszahlungen von Kunden zu verwalten, aber auch Kontoauszüge und Rapporte nach verschiedenen Kriterien für den Kunden zu erstellen», präzisiert Oettli.

### Funktioniert auch in der Macwelt und ist sicher

Die Ingeno Solutions AG ist in der Macwelt zu Hause. Die meisten ERP- und CRM-Lösungen sind jedoch für Windows-Oberflächen konzipiert. Entsprechend gross waren zunächst die Vorbehalte, eine ERP-Lösung wie Actricity problemlos in das Macsystem integrieren zu können. Die Erfahrungen der Ingeno Solutions AG jedoch zeigen: «Die Integration hat auch in der Macwelt gut funktioniert», bestätigt Oettli, und er ergänzt: «Was wir besonders geschätzt haben: Es gab jeweils keine Probleme bei Java-Updates.»

Problemlos gestalte sich auch die Zusammenarbeit mit der Codex Group: «Das Team der Codex Group ist immer super vorbereitet und kann spezifisch auf unsere Wünsche eingehen. Ebenfalls schätzen wir das zügige Vorgehen, wenn Anpassungen nötig sind», erläutert Oettli. Überrascht habe ihn neben dem guten Service aber auch, dass viele der eigenen Bedürfnisse bereits in der Standardlösung von Actricity integriert seien, so dass keine Zusatzkosten entstanden. Durch die Erfahrungen, die die Codex Group mit anderen IT-Firmen gemacht hatte, konnte eine Vielzahl an ähnlichen Bedürfnissen in einem Gesamtkatalog zusammengefasst und als Standardlösung angeboten werden. Der Fokus von Actricity auf den ICT-Dienstleistungsmarkt zahlt sich aus.

Neben der Mac-Kompatibilität bezweifeln Unternehmen bei webbasierten Lösungen, die wie Actricity auch mobil nutzbar sind, vor allem die Gewährleistung der Datensicherheit. Zwar habe sich, meint Oettli, bei der Ingeno Solutions AG die Sicherheitsfrage nicht so dramatisch gestellt wie bei anderen Unternehmen. Er könne sich aber gut vorstellen, dass Unternehmen, die bestimmte Produktentwicklungen vorantreiben, auf hohe Sicherheitsmassnahmen angewiesen sind. Bei Actricity können bestimmte Mitarbeiter je nach Projekt von einem Bereich ausgegrenzt werden. Damit kann der Zugriff auf Teams beschränkt werden, die wirklich dafür einen Zugang brauchen, anderen wird er verwehrt. Dies sorgt für eine hohe Sicherheit – je nach Projekt, das eine solche erfordert. Die Daten werden dabei auch verschlüsselt.

### Die richtigen Weichen gestellt

Mit Actricity hat die Ingeno Solutions AG die richtigen Weichen für die Zukunft gestellt: «Unser Unternehmen war auf eine vor über 15 Jahren selbst entwickelte Lösung eingestellt, die stark personenabhängig war. Falls ein Mitarbeiter dann nicht mehr für uns arbeitet, geht für uns wichtiges Wissen verloren. Wir wollten nicht, dass ein System das Unternehmen schwächt, nur weil es von Mitarbeitern abhängig war. Darum entschieden wir uns, eine externe Lösung anzustreben.» Für Oettli war das nicht nur wichtig, sondern es stellte auch eine Herausforderung dar. Bevor die ERP-Lösung von Actricity eingeführt werden konnte, musste er zusammen mit seinem Team sämtliche Geschäftsprozesse rund um Marketing, Vertrieb, Projektmanagement, Entwicklung, Service und Support umfassend dokumentieren, was positive Veränderungen angestossen hat. Doch diese Veränderungen sind bei der Einführung einer ERP-Lösung wichtig: Erst wenn die Mitarbeiter selbst erleben, wie welche Prozesse ablaufen und worauf dabei zu achten ist, kann die ERP-Lösung die Effizienz der Prozessabläufe steigern und die Arbeit der Mitarbeiter erleichtern.

Neben der Auseinandersetzung mit der eigenen Organisation rät Oettli den KMU, die ebenfalls eine ERP- und CRM-Lösung in Betracht ziehen, zu einer gezielten und intensiven Schulung: «Es lohnt sich, ausreichend Zeit und Geld zu investieren.» Das Schulungskonzept des Actricity-Teams verfolgt dabei den Ansatz, die Schulung jeweils von einem internen «Key-User» durchführen zu lassen, nachdem dieser von Actricity mit der ERP-Lösung vertraut gemacht wurde. Dabei geht es darum, das intern vorhandene Wissen um die Geschäftsprozesse mit dem fachlichen Know-how der ERP-Lösung zu verbinden, was wiederum für die Qualität von Geschäftsprozessen förderlich ist.



Auf die Frage, welchen Mehrwert die Ingeno Solutions AG mit Actricity bekommen hat, antwortet Oettli: «Die gesamte Leistungserfassung ist nun übersichtlicher und auf Mausklick abrufbar: Wir können die Kennzahlen je Projekt oder auch Mitarbeiter wesentlich rascher abfragen und damit laufend Projekte optimieren.»