TecArt Fallstudien

Case-Studies unserer Software-Projekte

Über 10.000 Nutzer arbeiten täglich mit TecArt. Die längsten Kundenbeziehungen bestehen seit mehr als 10 Jahren.

Aufgrund der branchenübergreifenden Nutzbarkeit der TecArt-Software stammen unsere Kunden aus verschiedensten Branchen sowie Anwenderbereichen und unterscheiden sich ebenfalls hinsichtlich ihrer Unternehmensgröße und -struktur. Hier ein Auszug:

Hahn Air · TABASCO · blue connect Kommunikation verbindet · hit CONSULT · Fraunhofer

MESSE ERFURT · WIN ENERGIE INVEST AG · Develey · CDU KREISVERBAND BERLIN-LICHTENBERG · BrainagencyMedia

HANSALOG Die Software für das Personalwesen · archicult breunig architekten · ca color alliance · allobjekt Projektsteuerung · Emmel & Preuß www.DIE-AUTOMATIKTUER.de

Brinkmann PFLEGEVERMITTLUNG · Ulrich Horn & Partner Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Steuerberatungsgesellschaft · KSV SACHSEN · LEIPZIGER MESSE Messen nach Maß!

ACU · Projekt Broker CONSULTANT SERVICES · CAMILL CONSULT · CELLU L'ART · AlpenBank Private Banking

Fallstudien im Überblick

In unseren ausführlichen Case Studies erfahren Sie spezifische Besonderheiten zu ausgewählten Referenzprojekten. Neben Unternehmensinformationen lesen Sie weitere Details zur jeweiligen Problemstellung.

Unsere Fallstudien helfen Ihnen im Entscheidungsprozess zur Einführung einer neuen Software durch den direkten Praxisbezug. Hier finden Sie Anregungen und Lösungsansätze für Ihren ganz speziellen Anwendungsfall.

Personal- und Finanzdienstleistungen

- → Alpenbank - Finanzdienstleister ..... Seite 6
- → Kanzlei Horn & Partner - Steuerberatung ..... Seite 28
- → Projekt Broker - Personaldienstleister ..... Seite 32

IT & Kommunikation

- → Hit CONSULT - IT-Beratung ..... Seite 24
- → Hansalog - HR-Softwarehersteller ..... Seite 38
- → Blue-Connect - Dienstleister für Telekommunikation ..... Seite 40

Öffentliche Einrichtungen

- → CDU Landesverband Sachsen - politischer landesverband ..... Seite 14
- → Cellu l´art Kurzfilmfestival Jena e.V. Jakobusgemeinde ..... Seite 16
- → Jakobusgemeinde Tübingen - evangelische Gemeinde ..... Seite 26
- → KSV Sachsen- Kommunale Einrichtung ..... Seite 30
- → CDU Berlin-Lichtenberg- Politischer Landesverband) ..... Seite 36

Bildungs & Forschungseinrichtungen

- → Don Bosco- Bildungseinrichtung ..... Seite 20
- → Frauenhofer IOSB-AST- Forschungsinstitut ..... Seite 22

Projektmanagement und Vermittlung

- → ACU Sicherheitsservice - Zertifizierende Prüfstelle ..... Seite 4
- → allobjekt Projektsteuerung - Sanierungs- und Neubauprojekte ..... Seite 5
- → Win energie Invest- Energiesektor ..... Seite 34
- → greentech ..... Seite 46
- → CEE Group ..... Seite 48

Agentur und Vermittlungdienstleistungen

- → archicult - Architekturbüro ..... Seite 8
- → Camillo Consult - Headhunter ..... Seite 7
- → Brainagency Media GmbH - Medien- und Kommunikationsagentur ..... Seite 10
- → Brinkmann - Pflegedienstleistung / Pflegevermittlung ..... Seite 12

Produzierendes Gewerbe

- → Color Alliance - Drucktechnologie ..... Seite 18
- → Emmel & Preuß GbR - Fachbetrieb Türautomation ..... Seite 42
- → Kahla Porzellan ..... Seite 44

ACU Sicherheitsservice

Die zertifizierende Prüfstelle war auf der Suche nach einer Softwarelösung für ein transparentes, strukturiertes und qualitätssicherndes Management aller Geschäftsprozesse.

Wissenswertes zum Unternehmen

Der ACU Sicherheitsservice ist ein führendes mittelständiges Dienstleistungsunternehmen im Bereich der gesetzlich verankerten Anforderungen elektrische Betriebsmittel und Anlagen wiederkehrend und rechtssicher zu prüfen. Zu diesem Zweck wurde im Jahr 1999 der ACU Sicherheitsservice durch Knut Simon in Wuppertal gegründet. 2008 eröffnete eine Zweigstelle in München. Durch die erfolgreiche Implementierung und der daraus folgenden Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2008 hat sich das Unternehmen verpflichtet, die angebotenen Dienstleistungen stetig zu kontrollieren, um seine Kunden so als kompetenter Partner bundesweit zu unterstützen.

→ Aufgabenstellung

✓ Software-Systems sollte mehr Struktur in den Geschäftsabläufen erreicht und so Doppelarbeiten sowie Qualitätsabweichungen durch interne Kommunikationsfehler vermieden werden. Aufgrund des nachhaltigen Unternehmenswachstums, ist es von hoher Relevanz, sämtliche Abläufe kontinuierlich und transparent einsehen zu können, um somit auch Verantwortungen und Zuständigkeiten delegieren und kontrollieren zu können.

→ Lösung

✓ Wie wurde das Problem gelöst?Durch TecArt Business Cloud können sämtliche Vorgänge mit dem Kunden zu jeder Zeit genau dokumentiert werden. Eine qualitative Verbesserung der Geschäftsabläufe wird dabei durch eine stärkere Vernetzung der Mitarbeiter erzielt. Dank der zentralen Ablage jeglicher Informationen, kann eine einheitliche Qualität in den Prozessabläufen gewahrt werden. Zudem lassen sich mithilfe der Cloud-Lösung alle Abläufe auch bequem weltweit einsehen nd bearbeiten.

→ Kundennutzen

✓ Welchen Nutzen bringt Ihnen die TecArt-Software?Die TecArt Business Software trägt dem Anspruch einer ordnungsgemäßen Prüfung Rechnung und strukturiert alle Abläufe nachweislich. Dadurch konnten unnötige Arbeitsschritte reduziert und die Effizienz in allen Bereichen verbessert werden. Ein weiterer Vorteil erweist sich in der Online-Nutzung und der dadurch papierlosen Gestaltung der Dokumentenlenkung. Sowohl die Kunden als auch die Prüfstelle selbst haben so die Möglichkeit, Dokumente einfach und dauerhaft zu archivieren.

Knut Simon - Geschäftsführer
ACU Sicherheitsservice

„Durch die Implementierung des TecArt-Systems, haben wir nachhaltig mehr Transparenz und Struktur in unseren Prozessabläufen geschaffen. Dies hat uns in die Lage versetzt, unsere Effektivität zu steigern und durch die vorhandene Web-Lösung bundesweit zu zentralisieren.“

allobjekt Projektsteuerung

allobjekt Projektsteuerung

Für ihre Sanierungs- und Neubauprojekte benötigte die GmbH eine Software, die einen unkomplizierten aber dennoch sicheren Datenaustausch ermöglicht.

Wissenswertes zum Unternehmen

Die allobjekt Projektsteuerung GmbH mit Sitz in Weimar widmet sich bundesweit Projekten zur Sanierung und zum Neubau von Wohn- und Gewerbeimmobilien. Darüber hinaus arbeitet sie eng mit externen Unternehmen (wie Architekten und Subunternehmern) zusammen, welche komplett in die verschiedenen Projekte integriert werden müssen.

→ Aufgabenstellung

✓ Im Tagesgeschäft der allobjekt Projektsteuerung GmbH ist also ein reger Datenaustausch notwendig. So müssen u.a. die neuesten Bauzeichnungen oder Fotos an die beteiligten Firmen übermittelt werden. Die Bauleiter sind zudem viel unterwegs, um die einzelnen Projekte vor Ort zu betreuen. Dabei sind sie darauf angewiesen, ihre Daten (z.B. Bauzeichnungen, Genehmigungen, Bauzeitenpläne usw.) überall aktuell abrufen zu können. Um all dies optimal abdecken zu können, war eine Software zum Management aller internen und externen Geschäfts- und Kommunikationsabläufe gefragt.

→ Lösung

✓ So kam das TecArt-CRM Company bei allobjekt zum Einsatz. Die Außenstandorte arbeiten nun mittels VPN-Verbindungen direkt auf dem zentralen Server. Architekten sowie Bauleiter greifen vor Ort auf der Baustelle über eine SSL-verschlüsselte Internetverbindung auf die Daten zu. Weiterhin ist die Bearbeitung von Dokumenten direkt aus dem System möglich und auch das Ablegen von Dokumenten funktioniert sowohl direkt über das TecArt-CRM System wie über klassische zentrale Laufwerke. Auch diese Dokumente mussten für eine schnelle Suche indiziert werden sowie die entsprechenden Rechte erhalten.

→ Kundennutzen

✓ Durch das TecArt-CRM Company werden große Dokumentenmengen gespeichert und in ihrer Version sicher im Projekt-Modul sowie im jeweiligen Kontakt abgelegt. Diese Verknüpfung folgt der Logik des Nutzers und vereinfacht somit dem Mitarbeiter die Suche nach relevanten Daten vor Ort. Das System bewältigt momentan Daten von ca. einem Terabyte in einer logischen und einheitlichen Unternehmensstruktur. Mitarbeiter aus den verschiedensten Bereichen finden einfach und schnell die entsprechenden Daten. Externen Unternehmen wird die Möglichkeit eingeräumt, freigegebene Daten einzusehen, zu bearbeiten oder neue Daten im System zu speichern. Der Verzicht auf den bisher notwendigen FTP-Server führte zu einer Erhöhung der Sicherheit. Durch die verschiedenen Zugriffsrechte (lesen, bearbeiten und löschen) können Dokumente und Dateien zudem unterschiedlich behandelt werden.

AlpenBank

Der Finanzdienstleister managt mit unserer Branchen-Edition das persönliche Private Banking Geschäft und kann nun noch besser auf die Individualität seiner Kunden eingehen.

Wissenswertes zum Unternehmen

Die AlpenBank ist als eigenständige Privatbank an den vier Standorten München, Bozen, Salzburg und Innsbruck vertreten. Seit 1983 ist sie auf Vermögensverwaltung spezialisiert und agiert in einer sicheren Gemeinschaft mit den Hauptaktionären Raiffeisen-Landesbank Tirol AG und Raiffeisen-Landesbank Südtirol AG. Bonität, Professionalität und Seriosität sind dabei als feste Größen gesetzt. An höchster Stelle in der Kundenberatung stehen Produktunabhängigkeit und ein neutraler „Best Advice". Menschen schätzen das Besondere und deshalb lebt die AlpenBank ein Private Banking von Mensch zu Mensch. Hier findet man eine Beratung ganz nach dem Motto „Profundes Know-how mit Kopf und Herz".

→ Aufgabenstellung

✓ Fingerspitzengefühl, Expertentum und State of the Art Technologie charakterisieren die Welt des Kapitals. Die Privatbankiers der AlpenBank verstehen sich als Beziehungsmanager und Servicegaranten, die ihren Kunden auf Augenhöhe begegnen und ihnen mit Erfahrung sowie Engagement in Finanzbelangen jederzeit beratend und begleitend zur Seite stehen.

✓ Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden, musste das einzuführende CRM-System wichtige Vorgaben und hohe Qualitätsstandards erfüllen. Neben einer einfachen und ortsunabhängigen Benutzbarkeit, sollte es natürlich auch jederzeit für Kunden und Mitarbeiter verfügbar sein und eine stetige Aktualität aufweisen. Dabei wurde besonders auf die Einhaltung der strengen Sicherheitsvorgaben aufgrund von Datenschutzrichtlinien der Finanzmarktaufsichtsbehörden in Deutschland und Österreich geachtet. Weitere, ganz wesentliche Kriterien waren eine deutschsprachige und revisionssichere Software, die für Apple-Geräte funktionsfähig ist. Nach einer intensiven Marktanalyse wurde TecArt laut Kundenaussage als einziger Anbieter diesen Anforderungen gerecht.

→ Lösung

✓ Die TecArt-Lösung für Finanzdienstleister ist durch ihre cloudbasierte Anwendung von allen Mitarbeitern jederzeit und überall per PC, Laptop, Tablet-PC oder Smartphone nutzbar. So werden sämtliche Daten nachhaltig gepflegt und ein hoher Qualitätsstandard gewährleistet. Durch die Definition individueller Zugriffsrechte für jeden einzelnen Nutzer, erfüllt das System auch die regulatorisch wichtigen Vorgaben. Die Mobilität für Dateneingabe und -nutzung übertrifft laut Aussage der Bankiers sogar die ursprünglichen Erwartungen.

→ Kundennutzen

✓ Mit der intuitiven Bedienbarkeit wird das Arbeiten für die Finanzspezialisten noch schneller und effektiver. Damit ist die AlpenBank in der komfortablen Lage, auf die Individualität der Kunden mühelos einzugehen, was die hohen Qualitätsziele unterstreicht. Der Finanzdienstleister kann gemeinsam mit den Kunden auf dem Weg sein und nach bestem Wissen und Gewissen wirkungsvoll handeln ohne sich mit technischen Details und Prozessen aufzuhalten. Die AlpenBank forderte einen ganzheitlichen Zugang. TecArt lieferte eine maßgeschneiderte Lösung für ein optimiertes Business Management.

Camillo Consult

Um auf branchenspezifischen Marktanforderungen schnell und effizient reagieren zu können, suchte der Headhunter eine hoch flexiblen Software-Lösung mit zentraler Dokumentenverwaltung und einem hohen Maß an Prozesssicherheit.

Wissenswertes zum Unternehmen

Die Camillo Consult GmbH ist ein auf Thüringen und angrenzende Regionen spezialisierter Headhunter für Führungskräfte und Spezialisten. Hierbei wird viel Wert auf Schnelligkeit, Diskretion und eine hohe Qualität bei der Vermittlungsarbeit gelegt. Dadurch sind Arbeitsorte und -zeiten der Camillo Consult Mitarbeiter durch ein hohes Maß an Flexibilität und der Notwendigkeit gekennzeichnet, jederzeit auf erforderliche Informationen zugreifen zu können.

→ Aufgabenstellung

✓ Gesucht wurde eine an dezentralen Standorten nutzbare Software-Lösung, welche zu vertretbaren Konditionen alle Prozesse abbilden kann und den künftig zu erwartenden Marktveränderungen Rechnung trägt.

→ Lösung

✓ Nach mehreren Vergleichen mit auf HR-Prozesse spezialisieren Softwarehäusern, hat sich Camillo Consult für die TecArt Business Lösung entschieden, da hier das Angebot in seiner Flexibilität beeindruckte. In mehreren Entwicklungsstufen wurden der Altbestand migriert und die Module auf die Prozesse des Headhunters individuell angepasst. Die Felder der Kontakte und die Projektverwaltung wurden für HR-Prozesse intern umdefiniert und sind damit flexibel nutzbar.

→ Kundennutzen

✓ Mit TecArt Business Cloud hat Camillo eine sehr flexible Software-Lösung gewählt, welche leicht zu administrieren und vor allem leicht zu customizen ist. Vorteilhafte Textbausteine und eine zentrale Dokumentenverwaltungen erhöhen die Prozesssicherheit und unterstützen alle Mitarbeiter in der effizienten Abwicklung des Geschäftsalltages.

„Das TecArt-System hat sich als sehr flexible Softwarelösung erwiesen und stellt vor allem für innovative Unternehmen einen großen Vorteil dar. Mit neuen Prozessen und angepassten Datenfeldern können wir auf veränderte Marktbedingungen schnell reagieren.“

Eckhard Monninger
Geschäftsführer
Camillo Consult GmbH

archicult
breunig architekten

archicult

Das Architekturbüro wünschte sich eine CRM-Software, die ein standort- und zielgruppenübergreifendes Projektmanagement sowie eine sichere, zentrale aber dennoch mobile Datenhaltung miteinander verknüpft.

Wissenswertes zum Unternehmen

Die Architekten der archicult gmbh besinnen sich auf die kulturellen Wurzeln der Menschen. Ihre Aufgabe beschränkt sich nicht auf das reine Bauen. Das Unternehmen interessiert vielmehr die Architektur als Gestaltung der Umwelt in ihrer ganzen Vielfalt und allen Ausdrucksformen.

→ Aufgabenstellung

✓ „archicult"-Architekten agieren weltweit in den Bereichen Bau, Design, Messen, Veranstaltungen sowie in der Konzeption von brachliegenden Arealen und ungenutzten Gebäuden. Hier arbeitet das Unternehmen standortübergreifend mit weiteren Architekten, Bauträgern und Subunternehmern zusammen, welche gemeinsam auf einheitliche Daten, Dokumente und Projekte mobil und flexibel zugreifen müssen. Dabei sollten die Kommunikation, das Projektmanagement sowie eine sichere Datenablage miteinander verknüpft, innerhalb einer einzigen gemeinsamen Systemplattform ablaufen. Als Nebeneffekt war durch die Vereinheitlichung der Informationstechnologie des Unternehmensnetzwerkes eine veritable Senkung der laufenden Betriebskosten geplant.

→ Lösung

✓ Für die Umsetzung der Anforderungen entschied sich die Unternehmensführung nach diversen Tests für den Einsatz einer TecArt-CRM Groupware. Überzeugt haben hier die einfache Handhabung komplexer Vorgänge, die große Transparenz der Datenverarbeitung und die hervorragende Interoperabilität zwischen den Modulen des Systems. Gerade das integrierte Dokumentenmanagement mit seiner automatisierten Versionsverwaltung wurde als ein Pluspunkt im täglichen Handling der großen Datenmengen von mehr als 200 GB angesehen. Dokumente jeder Art oder auch Fotos können online mit Hilfe der eingebetteten Volltextsuche innerhalb von Zehntelsekunden gefunden werden. Auf Grund des Sicherheitsbedürfnisses und der sehr hohen Datenmenge fiel die Entscheidung auf die TecArt-Version „Company". Diese wird auf einem unternehmenseigenen Linux-Server implementiert und läuft dann in Eigenregie als internes System. Zudem kann hier auf sehr einfache Art und Weise eine Telefonanlage angeschlossen werden, die auf Wunsch Anrufdetails protokolliert. Des Weiteren lassen sich über eine gesicherte ISDN-Leitung angeschlossene, externe Partner via Fernzugriff einbinden. Die Datenübertragung erfolgt mit moderner und sicherer SSL-Verschlüsselung. Ohne zusätzliche Datentechnik oder andere Systeme konnten sich so alle Partnerbüros in Irland und den USA zusammenschließen. Die Kosten für Wartung und Pflege weiterer Systeme (wie Outlook) entfallen damit automatisch. Das TecArt-CRM Company läuft nach professioneller Einrichtung weitestgehend wartungsfrei und somit sehr kosteneffizient.

Roland Breunig - Geschäftsführer
archicult gmbh

„Mit TecArt präzisieren wir tagtäglich unsere internen Abläufe und vereinheitlichen Datenablage und Strukturen. Durch die externen Zugriffsmöglichkeiten vermeiden wir ein unnötiges Aufblasen von Dateien beim Mailversand. Auch nutzen wir gern die einfache Einbindung verschiedener Standorte oder externer Mitarbeiter. Ein kleines Manko stellt für uns die zum Teil etwas komplizierte Rechtevergabe dar. Alles in allem aber eine runde und komfortable Software.“

→ Kundennutzen

✓ Der Kernnutzen der integrierten Kommunikation und des Zugriffs auf einen einheitlichen Datenstamm von jedem der Standorte aus, konnte schnell und überzeugend erreicht werden. Die Suchzeiten nach diversen Dokumentenversionen oder relevanten E-Mails verkürzten sich messbar durch die automatischen Zuordnungsfilter. Informationen zu Sachständen in Projekten oder Aufgaben können jederzeit und überall transparent nachvollzogen werden. Dazu kann jeder Mitarbeiter im Unternehmen nun sachkundig Auskunft geben und der Koordinationsaufwand übergreifender Bauprojekte ist deutlich gesunken. Kostenstände von Projekten sind in Echtzeit nachvollziehbar. Die Kommunikationspolitik mit dem Kunden ist offener geworden und hat sich beschleunigt. Verzugszeiten können auch bei räumlich entfernten Projekten erkannt werden, was ein schnelleres Handeln oder Gegensteuern rechtzeitig möglich macht. Fazit: Weniger interner Koordinationsaufwand, transparente Datenhaltung, Kostenkontrolle und Archivierung in einem vernetzten, modularen System bringen der archicult gmbh einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil in ihrer internationalen Tätigkeit.

BrainagencyMedia

Die Agentur suchte eine Software für ein übersichtliches, koordiniertes und effizientes Projektmanagement. Zudem waren Benutzerfreundlichkeit und ein stetiger Datenzugriff gewünscht.

Wissenswertes zum Unternehmen

Die BrainagencyMedia GmbH ist eine inhabergeführte Agentur. Sie bedient die Bereiche Media und Kommunikation. Das international tätige Unternehmen fühlt sich hierbei nur dem Erfolg seiner Kunden verpflichtet. So steht der Name Brainagency für Ehrlichkeit und ein präzise aufeinander abgespieltes Zusammenwirken von innovativer Kreativität, medienneutraler Beratung sowie effizienter Einkaufsunabhängigkeit. Der Kunde findet hier beste Beratung zu besten Konditionen. Einkaufsfunktionen werden bei Brainagency optional statt obligatorisch angeboten. Die Agentur kooperiert zudem mit den Top Einkaufsagenturen am Markt und verwendet dabei innovative Einkaufstechnologien.

→ Aufgabenstellung

✓ Brainagency benötigte eine CRM-Lösung, die dem hohen Koordinationsaufwand einer Agentur gerecht wird. Übersichtlichkeit sowie eine benutzerfreundliche und effiziente Bedienung des Tools waren die entscheidenden Kriterien bei der Software-Auswahl. Des Weiteren war es der Agentur wichtig, dass ihre Mitarbeiter von überall auf Kunden- und Projektdaten zugreifen können.

→ Lösung

✓ Brainagency nutzt das TecArt-CRM Company als Inhouse-Lösung nun bereits seit mehr als zwei Jahren für das Projektmanagement. Mithilfe des Systems gelingt es, dass eine Vielzahl von Mitarbeitern strukturiert und effizient am selben Projekt arbeiten kann, ohne dass wichtige Informationen oder Status-Updates verloren gehen.

„TecArt ist die „All-in-One Lösung“ für den Arbeitsalltag bei Brainagency. Die Flexibilität und einfache Nutzung machen das System für uns unersetzlich.“

Lorenz Bartel - Operating Officer
BrainagencyMedia GmbH

→ Kundennutzen

✓ Durch den Einsatz der TecArt-Software gelingt es, jederzeit über den Status eines Projekts informiert zu sein. Gerade bei Urlaubsvertretungen oder krankheitsbedingten Ausfällen von Mitarbeitern können Projekte schnell übernommen werden. In diesem Zusammenhang sind insbesondere die detaillierte Aufgabenfunktion und das E-Mail Management auf Projekt- oder Kontaktebene in der tagtäglichen Nutzung hervorzuheben. Durch das standardisierte Dokumentenmanagement ist es außerdem möglich, die verschiedenen Projekte einheitlich zu strukturieren. Zudem werden mithilfe der Zeiterfassung von Aufgaben, Terminen und anderen Aktivitäten wichtige Erkenntnisse über die Rentabilität von Projekten gewonnen und ein eventueller Optimierungsbedarf bei verschiedenen Prozessen frühzeitig erkannt.

Brinkmann Pflegevermittlung

Um eine optimale Beratungsleistung an unterschiedlichen Standorten zu gewährleisten, wurde eine Software-Lösung gesucht, die den flexiblen Anforderungen des Pflegedienstleisters gerecht wird und darüber hinaus eine einfache Administration ermöglicht.

Wissenswertes zum Unternehmen

Die Brinkmann Pflegevermittlung GmbH ist eine der größten unabhängigen Beratungs- und Vermittlungsagenturen im Bereich der Betreuung in häuslicher Gemeinschaft. Das deutschlandweit tätige Unternehmen unterstützt Patienten und Angehörige durch die Vermittlung von qualifizierten osteuropäischen Betreuungskräften. Ziel ist es, ältere und pflegebedürftige Personen in einem familiären Umfeld so zu betreuen, dass die Würde des Menschen erhalten bleibt. Brinkmann begleitet die Familien während der kompletten Betreuungszeit und bietet zudem eine Vielzahl von Beratungsleistungen. Ein mehrstufiger Auswahltest und eine begleitete Eingewöhnung der Betreuungskraft sorgen für eine hohe Kundenzufriedenheit. Zu den Services zählt eine ganztägige Betreuung, die sowohl die hauswirtschaftliche Versorgung als auch mobilisierende bis hin zu grundpflegerischen Leistungen beinhaltet. Die Angebote eines ambulanten Pflegedienstes werden so sinnvoll ergänzt. Aktuell sind eine Vor-Ort-Beratung sowie Leistungen der Brinkmann Pflegevermittlung an 28 Standorten in mehr als 45 Postleitzahlengebieten verfügbar. Hauptsitz des 2010 gegründeten Familienunternehmens ist Oerlinghausen in Nordrhein-Westfalen.

→ Aufgabenstellung

✓ Die Brinkmann Pflegevermittlung GmbH ist in einem der am stärksten wachsenden Branchen tätig. Zudem baut das Unternehmen über sein Partnermodell sukzessive regionale Vertretungen auf, um jedem Betroffenen eine Vor-Ort Beratung und Betreuung zur Verfügung stellen zu können. Vor diesem Hintergrund kam es insbesondere darauf an, ein System zu finden, das dezentral agierende Unternehmen und Prozesse optimal unterstützt. Als Makler und Ansprechpartner für Kunden und Lieferanten benötigte das Unternehmen ein System, das das Handling zwischen den Parteien optimal steuert. Hierbei spielten die Skalierbarkeit hinsichtlich des Funktionsumfangs, eine allgemein leicht vermittelbare Funktions- und Bedienoberfläche sowie eine hohe Flexibilität bei der Organisation und Administration der Prozesse eine große Rolle. Darüber hinaus war es unbedingt erforderlich, dass die Software die dezentrale Zusammenarbeit zwischen der Systemzentrale und den verschiedenen Standorten optimal unterstützt, sodass eine direkte Zusammenarbeit in allen Arbeitsschritten gewährleistet wird.

→ Lösung

✓ Dass es für diese besondere Branche und die speziellen Prozesse kein System out of the box gab, wurde schnell klar. Daher hat die Pflegevermittlung in einem Auswahlprozess viele Systeme miteinander verglichen und kam letztlich zu dem Schluss, dass die TecArt-Lösung das beste System für den gewünschten Einsatz darstellt und den Bedarf am besten abdeckt. Mit einer einfachen Administration lassen sich schon zu Anfang viele Funktionalitäten nutzen, sodass schnell entsprechende Workarounds kreiert werden konnten, die es ermöglichten, strukturiert, transparent und dezentral zu agieren. Durch sein umfangreiches Rechtesystem unterstützt das System den zentralen Kundenwunsch nach autark arbeitenden und dennoch miteinander korrespondieren Standorten.

„TecArt ist ein dynamisches und innovatives Unternehmen, das sich permanent dem Kundenbedarf entsprechend entwickelt und neue Lösungen zur Verfügung stellt.“

Roman Brinkmann - Gesellschafter
Brinkmann Pflegevermittlung GmbH

→ Kundennutzen

✓ Brinkmann sieht einen großen Vorteil der TecArt-Software darin, dass hauseigene Prozesse und Workflows vielfach selbst administriert werden können. Dies ermöglichte es dem Unternehmen, von Anfang an schnell mit dem System zu arbeiten, ohne hohe Investitionen in Individualprogrammierung tätigen zu müssen. Ebenso ist das System in vielerlei Richtungen flexibel ausbaubar, kann somit in seiner Funktionstiefe und -breite skaliert und damit auch einem StartUp-Unternehmen gerecht werden. Die Zusammenarbeit mit den dezentralen Standorten lässt sich durch das mächtige Rechtesystem der Software sehr gut steuern. So kann gewährleistet werden, dass zum einen jeder Standort für sich autark arbeiten kann. Zum anderen kann aber auch im Falle von Urlaubsvertretungen oder zentral eingehenden Anfragen entsprechend agiert werden. Insbesondere hervorzuheben sind das Aufgaben-, Termin- und Ticket-Management, welches in hohem Maße dazu beiträgt, dass die Pflegevermittlung Ihre Kunden optimal und effektiv betreuen kann.

CDU Landesverband Sachsen

Der politische Landesverband koordiniert mit dem TecArt-System sowohl die Zusammenarbeit mit Fraktion und Bundesgeschäftsstelle als auch den Wahlkampf.

Wissenswertes zur Organisation

Die CDU - Die Sächsische Union ist ein eigenständiger politischer Landesverband der Partei „CDU Deutschland". Zu diesem Landesverband haben sich 17 Kreisverbände zusammengeschlossen, die vor Ort Politik konkret planen und gestalten. Der Landesverband koordiniert für Sie die tägliche Zusammenarbeit mit der CDU-Fraktion im Sächsischen Landtag und der Bundesgeschäftsstelle der CDU in Berlin.

→ Aufgabenstellung

✓ Die Landesgeschäftsstelle ist für den Generalsekretär der CDU der zentrale Informationsknoten zwischen seiner Funktion als politischer Akteur in Sachsen und gewähltes Mitglied des Deutschen Bundestages in Berlin. Die Terminvielfalt seiner unterschiedlichen Büros verursacht einen dementsprechend hohen Zeitaufwand zur Koordination seines Terminkalenders. Es galt lange Zeit, bis zu vier verschiedene Kalender von den Büromitgliedern zu vergleichen, anzupassen und danach aufwendig mit dem PDA des Abgeordneten zu synchronisieren. So war man auf der Suche nach einer Software-Lösung, die diese Problemstellung optimal löst. Zusätzlich sollte mit dem gleichen System auch die Koordination von unterschiedlichsten Veranstaltungen zwischen dem Landesverband und den Kreisverbänden verbessert werden. Dazu wollte man die verteilt über das Jahr stattfindenden Veranstaltungen als Projekt anlegen und innerhalb dieses Feldes alle notwendigen Bausteine der Organisation (wie z.B. Teilnehmer, Lieferanten, Aufgaben und Sachstände) transparent einsehen und auch einfach nur das Budget überwachen. Mit der bisherigen Outlook-Exchange-Lösung war dies in einem System allerdings so nicht mehr möglich, da wichtige Funktionalitäten fehlten.

→ Lösung

✓ Nach der Begutachtung mehrerer Lösungsansätze verschiedener Anbieter wurde das TecArt-CRM getestet. Es vereinte in seinen Grundfunktionalitäten schon einen Großteil der Anforderungen, wie den gemeinsamen Terminkalender, die Projektsteuerung und vor allem die Transparenz in der Darstellung der Arbeitsabläufe und Informationsaufbereitung. Zudem kann das TecArt-CRM ganz einfach an die Anforderungen für den individuellen Betrieb angepasst werden, was eine selbständige Kategorisierung von Mitgliedern und Gästen für die prägnantere Einladung zu Veranstaltungen erlaubt. Trotz der Verknüpfung von Zentrale und Geschäftsstellen ist es weiterhin möglich, Datensätze bei Bedarf voneinander abzuschirmen.

→ Kundennutzen

✓ Alles in Allem erzielt man mit dem TecArt-CRM durch die zentrale Bereitstellung von Informationen in Kombination mit deren automatisierter Verteilung und Archivierung nun eine nachweisbare Verkürzung der Kommunikationswege sowie eine Beschleunigung der Mitarbeiterinformation um bis zu 30 Prozent. Dies gilt für den gesamten Prozessablauf im komplexen Alltag einer Regierungspartei im Wechsel von Aktionen, Reaktionen, Terminen und Kampagnen. Schlussendlich können nicht nur Termine des Generalsekretärs, sondern auch zwischen den Geschäftsstellen und Gruppen von allen Büros transparent verwaltet werden. Das TecArt-CRM System trägt bei der Sächsischen Union zur Entschlackung des Koordinationsaufwandes bei, beschleunigt die Reaktionszeiten und verbessert die Ansprache von Mitgliedern und Unterstützern. So lässt sich auch der Wahlkampf schnell und sicher koordinieren.

Fragen Sie unsere Experten

Überzeugen Sie sich selbst und lassen Sie von unseren qualifizierten Mitarbeitern beraten. Vereinbaren Sie direkt Ihren persönlichen Präsentationstermin. Auf Basis unseres speziellen Demosystems zeigen wir Ihnen die branchenspezifischen Funktionen der TecArt Software und beraten Sie im Kontext Ihrer Anforderungen bezüglich möglicher Umsetzungsszenarien.

Für Informationen und Fragen zu unserer Software, Angeboten und Leistungen sprechen Sie uns einfach persönlich an!

Oliver Bärwolff
Partner- & Produktmanager

Stefan Weisheit
Beratung und Verkauf

Christoph Kaiser
Beratung und Verkauf

„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."*

www.tecart.de

cellu l'art – Kurzfilm-festival Jena e.V.

Der Verein schätzt im Rahmen seines Kultur- und Eventmanagements besonders die umfangreiche Kontaktdatenbank, aber auch die kleinen, hilfreichen Funktionen unserer mobilen Software.

Wissenswertes zur Organisation

Jedes Jahr auf´s Neue lädt das Jenaer Kurzfilmfestival Filmemacher zur Präsentation ihrer Kunstwerke ein. Das Kunst- und Kulturevent des cellu l'art – Kurzfilmfestival Jena e.V. kann inzwischen auf ein 14-jähriges Bestehen und eine stetige Entwicklung verweisen. Vom einst winzigen Filmabend im kleinen kommunalen Kino entfaltete es sich zu einem nunmehr einwöchigen Event an verschiedenen Spielorten. Aus dieser neuen Dimension heraus resultieren natürlich jede Menge logistischer Aufgaben, die es für das etwa 30 Mann starke Team zu lösen gilt.

→ Aufgabenstellung

✓ Gerade im Bereich des Kulturmanagements erweitern sich stets die Herausforderungen an eine leistungsfähige Software, mit deren Hilfe Informationen schnell und vor allem für alle verfügbar verbreitet und abgerufen werden können.

✓ Im Vorfeld der Veranstaltung müssen zahlreiche Vereinsmitglieder und Helfer von verschiedensten Standorten aus koordiniert und Zeit sparend zusammengearbeitet werden, um das Event auf die Beine zu stellen. An einem Filmfestival sind unterschiedliche Akteursgruppen beteiligt. Das Wichtigste für die Organisatoren ist die Flexibilität in den Organisationsabläufen. So wächst der Personalbestand mit dem Näherrücken des Festivaltermins und flacht danach wieder ab. Trotzdem müssen alle Mitarbeiter ganzjährig über den aktuellen Stand unterrichtet sein.

✓ Da sich nicht alle Mitarbeiter am selben Ort befinden, sondern bspw. als Kameraleute oder Regieassistenten an verschiedenen Filmdrehorten weltweit im Einsatz sind, bedarf es einer Lösung, mit der die komplette Crew kostengünstig und transparent miteinander kommunizieren, gemeinsam an Aufgaben und Dokumenten arbeiten sowie Termine managen kann. Auch sollte sich jeder noch so kleine Baustein in einem Projektmanagement-Tool widerspiegeln, um einen stetigen Überblick über den aktuellen Stand von Organisation und Kosten zu gewährleisten.

→ Lösung

✓ Das Team von cellu l'art nutzt das TecArt-CRM Mobile mit allen Modulen. Die Crew-Mitglieder verwalten so effektiv und effizient ihre gemeinsamen Projekte. Dazu gehört sowohl die Integration von Werbekundendaten und Netzwerkmitgliedern als auch die Verarbeitung von Daten der eingesandten Filme. Insgesamt bildet das System über eintausend Datensätze inklusive ihrer gegenseitigen Beziehungen transparent ab.

✓ Besonders wichtig im tagtäglichen Umgang mit der Software sind dem Vereinsteam die übersichtlichen und personalisierbaren E-Mail Accounts, eine perfekte Dokumentation der Projekte seit dem ersten Filmfest, die ausgefeilte Termin-Funktion, die Nutzung der umfangreichen Kontaktdatenbank und dazu all die kleinen aber sehr hilfreichen Funktionen, wie der Live-Chat oder das Forum.

„Das TecArt-System überzeugte uns von Anfang an durch seine einfache und übersichtliche Benutzerführung, der breiten Funktionsvielfalt und seiner hohen Stabilität und Verlässlichkeit. Die Software erleichtert uns den Alltag im Eventgeschäft merklich. Wir blicken nunmehr auf über zehn Jahre erfolgreicher Zusammenarbeit mit TecArt zurück und hoffen auf mindestens ebenso viele Weitere!“

Christoph Matiss
Vorstandsvorsitzender
cellu l'art – Kurzfilmfestival Jena e.V.

→ Kundennutzen

✓ Gerade im Veranstaltungsbereich, in dem ständig neue Kontakte geknüpft und verschiedene kleine und größere Projekte ins Rollen gebracht werden, erleichtert die Software stark den Alltag.

✓ Die Transparenzsteigerung der vorhandenen Datensätze führte zu einer erheblichen Effizienzsteigerung in den organisatorischen Abläufen des Festivals. Etwa 30% der bisherigen Arbeitszeit kann anstatt für das Suchen und Nachfragen von Dokumenten nun für wichtigere Organisationsleistungen genutzt werden. So werden Werbekunden nun noch persönlicher betreut und Filmemacher schneller kontaktiert. Die eingesparte Zeit führte zu einem lokalen sowie inhaltlichen Wachstum des Festivals und damit zu einer noch stärkeren Ausstrahlung.

ca ¦ color alliance

Color Alliance

Der Spezialist für Web-to-Print Software pflegt und verwaltet mit der CRM-Lösung seinen gesamten Akquiseverlauf und nutzt die Software zudem als umfassendes Projektmanagement-Tool um eine reibungslose Aufgabenkoordination aller kundenindividuellen Projekte zu ermöglichen.

Wissenswertes zum Unternehmen

Die Color Alliance GmbH mit Sitz in Vlotho (Ostwestfalen) beschäftigt sich heute schwerpunktmäßig mit der Entwicklung und dem Vertrieb von individuell auf jeden Kunden zugeschnittenen Web-to-Print Software - speziell für den LFP Bereich. Das Spezialisten-Team beliefert die internationale Druckindustrie und greift dabei vor allem auf seine Wurzeln aus der graphischen Industrie zurück. Das Unternehmen verfügt über ausgereiftes Know-how in den Bereichen digitaler Großformatdruck sowie konventionelle Drucktechnologie, wie z. B. Offsetdruck, Siebdruck, Verpackungsdruck, Flexodruck etc. Mit diesen Kompetenzen steht das Unternehmen allen Kunden und Partnern mit Rat und Tat zur Seite. Color Alliance hat die ständig wachsende Digitalisierung in der Gesellschaft früh erkannt und bietet ein breites Spektrum an Individualisierungsmöglichkeiten über das Internet. Im klaren Fokus stehen die Kundenwünsche und -bedürfnisse, die als Ideengeber die Basis der Software-Weiterentwicklungen bilden.

→ Aufgabenstellung

✓ Gesucht wurde ein CRM, mit dem der gesamte Akquiseablauf - vom telefonischen Erstkontakt über den Mailverkehr bis hin zum persönlichen Gespräch - in einem Paket verwaltet und übersichtlich erfasst werden kann. Zudem fehlte es an einer durchdachten Projektmanagement-Lösung, mit der alle kundenspezifischen Projekte geplant, koordiniert und überwacht werden können..

→ Lösung

✓ Nach einiger Zeit der Suche und diversen Testphasen konnten alle Anforderungen der Color Alliance nur durch TecArt Business Cloud und der Vielzahl an individuellen Modulen erfüllt werden. Insbesondere die Kombination von Projektmanagement und einer Aufgaben- und Terminverteilung unter den einzelnen Mitarbeitern ermöglicht eine optimale Bearbeitung der einzelnen Kundenprojekte. Diese können dadurch für alle Mitarbeiter nachvollziehbar und effektiv bearbeitet werden.

„Für die maßgeschneiderten Softwarelösungen der Color Alliance GmbH ist TecArt das System der Stunde. Vom perfekten Akquiseinstrument bis hin zum professionellen Projektmanagement vereint TecArt alle Anforderungen, die für unser Unternehmen und unsere Ziele wichtig sind!“

André Kapsa
General Manager Sales & Marketing
Color Alliance GmbH

→ Kundennutzen

✓ Durch den Einsatz von TecArt Business kann viel Zeit eingespart werden, besonders dank einer verbesserten Übersicht zu den verschiedenen Kundenprojekten sowie einem vereinfachten Dialog unter den Mitarbeitern. Nützlich sind hierbei vor allem Funktionen, wie das Erstellen einer Notiz bei ein- und ausgehenden Anrufen oder das automatischen Filtern von E-Mails zu den Kontakten. Dadurch kann keine Information mehr verloren gehen und alle Aktivitäten zu einem Kontakt werden nachvollziehbar erfasst. So kann bei Bedarf auch während eines Telefonats der gesamte Kundendialog mit wenigen Mausklicks sofort studiert werden. Dies wiederum ermöglicht es dem Unternehmen im Kundengespräch besser zu agieren und alle wesentlichen Informationen direkt zu dokumentieren.

Don Bosco Schulverein e.V.

Mit der Business Software koordiniert der Verein alle administrativen Aufgaben des täglichen Schulgeschehens samt umfassender Dokumentation. Weiterhin findet die Software als Kommunikations- und Informationsplattform im Austausch mit Eltern, Lehrern und Sponsoren ein breites Einsatzfeld.

Wissenswertes zur Organisation

Der Don Bosco Schulverein e.V. mit Hauptsitz in Ruppichterroth / Schönenberg ist Träger von drei Schulen an zwei Standorten: in Saarbrücken die „Grundschule Sankt Arnual“ sowie die „Erweiterte Realschule Herz-Jesu“ und in Schönberg das „Sankt-Theresiengymnasium“. Die Schulen bilden und erziehen Kinder und Jugendliche auf Grundlage des gelebten katholischen Glaubens zu christlichen Persönlichkeiten für unsere Zeit. Durch die pädagogische Arbeit werden zeitgemäß altbewährte Kenntnisse und Erfahrungen vermittelt, um die Zukunft unserer Gesellschaft zu gestalten. Unter dem Vorbild und der Präventivmethode des Jugendapostels Johannes Bosco stehen die folgenden Leitsätze: Erziehen - Bilden - Glauben - Leben. Das Leitmotiv des Vereins lautet: Mit Don Bosco Schule machen!

→ Aufgabenstellung

✓ Im Rahmen einer Zertifizierung suchte der Verein eigentlich „nur“ nach einer geeigneten Dokumentensoftware, die den neu erstellten Aktenplan mit entsprechenden Rechten auf einfache Weise umsetzen kann. Allerdings war hier von vornherein klar, dass dies viel zu wenig ist. Vielmehr fehlte es an einer geeigneten Software für den Verwaltungsbereich, um die verschiedenen administrativen Aufgaben zu erfüllen. Die bisher eingesetzte Software sowie die Datenbanken waren veraltet, so dass immer wieder improvisiert werden musste.

→ Kundennutzen

✓ Mit der TecArt-Software ist nunmehr nur noch ein System zu verwalten, was dem Verein viel Aufwand und Zeit erspart. Die Angst vor einer so großen Systemumstellung war zwar groß aber unbegründet und hat sich „Gott sei Dank“ nicht bestätigt. Die technische Umstellung als auch die Umgewöhnung bei den Mitarbeitern war kein Problem.

✓ Das System findet bei knapp 100 aktiven Nutzern einen breiten Einsatz im täglichen Schulgeschehen – sowohl bei Lehrern, Angestellten als auch im administrativen Bereich. Die Software erlaubt eine bessere Koordination sowie die papierlose Integration externer Institutionen, Eltern, Förderern etc. Ob ein einfacher E-Mail-Versand, eine schnelle Kommunikation über Chat, unkomplizierte Terminvereinbarungen, neu einzupflegende Kontaktdaten u.v.m. – alles lässt sich über nur eine Software abwickeln. Zudem lässt sie sich auf aktuelle Bedürfnisse wie bspw. zusätzliche Felder oder Templates jederzeit anpassen. Besonders hob der Verein hervor, dass TecArt eine Software aus einem Guss darstellt, bei der man je nach Zugriffsrecht beim Kontakt alle Informationen auf einen Blick erhält. Es ist kein Umschalten oder Öffnen einer anderen Software nötig und Adressen müssen nur in einem System gepflegt werden. Insgesamt betrachtet, war die TecArt-Software eine lohnende Anschaffung.

„Die TecArt-Software bringt uns ein ganzes Stück voran! Es ist nun nur noch ein System zu verwalten, was uns viel Aufwand und Zeit erspart. Insgesamt betrachtet war es richtig, diese Software zu beschaffen. Wir arbeiten ständig an der Erweiterung unseres Systems und sind wirklich sehr zufrieden.“

Bruno Mühl - Lehrer für Mathematik und Physik / Technischer Leiter
Don Bosco Schulverein e.V.

→ Lösung

✓ Die Anforderungen seitens des Vereins waren sehr vielschichtig. Die Server-Variante (Inhouse-Lösung) der TecArt Business Software musste daher in vielen Punkten auf diese Kundenwünsche und -bedürfnisse konfiguriert werden. Hierzu im Folgenden einige konkrete Beispiele: Um die verschiedenen Kontakte bzw. Kontaktgruppen (Schüler mit Klassenstufe, Eltern, Mitarbeiter etc.) geeignet erfassen zu können, mussten verschiedene benutzerdefinierte Templates erstellt werden. Dadurch lassen sich nun auch die jeweiligen Schülerakten im TecArt-System hinterlegen. Für jedes Schuljahr und jede Klasse bzw. Klassenstufe wurde ein eigenes Projekt angelegt. Dort werden nun Elternbriefe, Terminkalender, Noten u.v.m. für die Eltern abgelegt. Diese haben durch einen externen Zugriff jederzeit Einblick in dort hinterlegte Informationen. Andere Projekte (wie bspw. Bau-/Umbauprojekte, Schadensfälle, Vorhaben etc.) sind ebenfalls mit eigenen Templates angelegt. Sehr gelegen kamen dem Träger auch die Rechnungskonten, denn jeder Schüler erhält in regelmäßigen Abständen eine Rechnung über die Schulbuchausleihe, Kopierkosten und Schulmaterialien. Bisher wurde das Ganze mühsam per Hand in einer Excel-Liste zusammengestellt. Hinzu kam das Problem, alle Kosten zusammenzutragen, da mehrere Personen involviert waren. Mit dem Rechnungsmodul der TecArt-Software ist das nun kein Problem mehr. Auch das Ticketsystem dient einer guten Verwendung. Hiermit werden u.a. die Spenden verwaltet und am Jahresende mit wenigen Handgriffen eine Jahresspendenquittung für jeden Spender erstellt. Weiterhin fungiert das TecArt-System als Dokumentenmanager, wobei die Lese-, Bearbeitungs- und Löschrechte entsprechend gesetzt sind. Hervorzuheben ist die leichte Bedienbarkeit und die Dokumentenvorlagen, die direkt auf die Kontaktfelder zurückgreifen können. So sind viele Einträge schon bei der Erstellung des Dokuments vorhanden bzw. vorausgefüllt. Der Verein erfasst mit TecArt zudem alle schulischen sowie auch behördlichen Termine. Sehr hilfreich ist dabei nicht nur die Erinnerungsfunktion, sondern auch die Möglichkeit, entsprechende Dokumente, E-Mails etc. beim Termin zu hinterlegen. Auch hinsichtlich des E-Mail Clients hat TecArt die ehemalige Software abgelöst. Sehr vorteilhaft ist die Gruppen-E-Mail-Funktion mit den entsprechenden Markierungsmöglichkeiten. Jetzt sieht jedes Gruppenmitglied auf einen Blick, welche E-Mail bereits bearbeitet wurde bzw. sich noch in Bearbeitung befindet. Darüber hinaus befinden sich noch weitere Software-Module, wie bspw. die Urlaubs- oder Dienstplanung, in nützlicher Verwendung.

Fraunhofer
IOSB
Institutsteil Angewandte Systemtechnik AST

Fraunhofer IOSB-AST

Das Forschungsinstitut suchte für seine kundenorientierte Produktentwicklung eine CRM-Lösung mit einem umfassenden Ticketsystem inkl. externem Kundenportal.

Wissenswertes zur Organisation

Das Fraunhofer IOSB - Institutsteil Angewandte Systemtechnik AST am Standort Ilmenau wurde im April 1995 gegründet und entwickelt innovative und anwendungsnahe Lösungen für Energie- und Wasserversorger, forscht an autonomen Unterwasserfahrzeugen und beschäftigt sich mit dem Hard-und Softwaredesign von eingebetteten Systemen. Im Auftrag von kleinen und großen Unternehmen sowie öffentlichen Förderern entstehen dabei auf wissenschaftlicher Grundlage leistungsfähige und praxisnahe Anwendungen, die über den Wirtschafts- und Wissenschaftsstandort Thüringen hinaus auch international Anerkennung finden.

→ Aufgabenstellung

✓ Mit 66 Instituten in Deutschland, mehr als 22.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und einem jährlichen Forschungsvolumen von 1,9 Milliarden Euro ist die Fraunhofer-Gesellschaft die größte Organisation für angewandte Forschung in Europa.

✓ Erfolgreiche Produktentwicklung durch Kundenkommunikation – Das ist das Ziel des Fraunhofer IOSB-AST. Als Anwendungszentrums innerhalb der Fraunhofer-Gesellschaft zeichnet sich das Anwendungszentrum Systemtechnik durch einen besonders hohen Anteil an Industrieaufträgen aus. Kundenorientierung wird in der Forschungseinrichtung schon lange groß geschrieben, um die Praxistauglichkeit der entwickelten Lösungen zu gewährleisten. Dies gilt vor allem bei der Produktentwicklung und Projektabwicklung von EMS-EDM PROPHET, der erfolgreichen Energiemanagementlösung des Fraunhofer IOSB-AST. Um Kundenwünsche bei der Produktentwicklung besser berücksichtigen und im Problemfall schneller und effizienter reagieren zu können, sollte schnellstmöglich eine neue Kundenbeziehungsmanagementlösung eingeführt werden. Bisher war die Pflege der dezentral gespeicherten Kundendaten aufwendig und kompliziert. Ein neues CRM-System sollte hier Abhilfe verschaffen.

→ Lösung

✓ Durch die übersichtliche Darstellungsweise haben die Mitarbeiter des Fraunhofer IOSB-AST mit dem TecArt-CRM alle Kundenanfragen zu jeder Zeit im Überblick. Zuständigkeiten können einfach über die Zuweisung von Aufgaben geregelt werden. Nicht nur bei den Mitarbeitern, auch bei den Kunden kommt das neue Ticketsystem gut an. Circa 90 % der Ticketanfragen werden direkt von den Kunden erstellt. Der Vorteil? Das Kundensystem ist zu jeder Tageszeit erreichbar. Die Kunden loggen sich dabei über ein externes Kundenportal ein und haben nur eine begrenzte Sichtweise auf die Tickets, mit ausschließlich den für Sie relevanten Informationen. Beispielsweise können Sie den Bearbeitungsstatus Ihrer Tickets abrufen. Dadurch wird der Bearbeitungsprozess viel transparenter. Es gibt klare Regeln für die Ticketabarbeitung, was zu einer raschen und kompetenten Hilfe im Problemfall beiträgt. Auch nach Ticketbearbeitung bleiben alle Ticketinformationen beim Kontakt gespeichert, so dass bei ähnlichen Problemen wieder darauf zurückgreifen kann. Mit dem TecArt-CRM wird eine sehr wertvolle und gemeinsame Wissensbasis aufgebaut und nutzbar gemacht. Deshalb soll das System am IOSB-AST ausgebaut werden. In naher Zukunft sollen damit nicht nur die externen, sondern auch alle internen Fehlermeldungen und Produktanforderungen verwaltet werden.

„TecArt ist für uns ein wertvolles Hilfsmittel, Kundenkontakte zu pflegen, aber auch Kundenanfragen über ein maßgeschneidertes Ticket-System entgegenzunehmen.“

Dipl.-Ing. Sebastian Ritter
Gruppenleiter
EMS-EDM PROPHET Engineering

→ Kundennutzen

✓ Nach einer intensiven Testphase verschiedener CRM-Systeme entschied sich das Fraunhofer IOSB-AST für das TecArt-CRM. Dieses überzeugte vor allem mit seinem Trouble-Ticket-System, mit dem Kundenanfragen sehr effizient verwaltet werden können. Während das Trouble-Ticket Modul alle Daten und Informationen für die interne Anfragenbearbeitung beinhaltet, stellt die Trouble-Ticket Weboberfläche das Gegenstück zur Abbildung der Kundenseite dar. Durch die passende Ergänzung des Trouble-Ticket Moduls mit der Integration der individuellen Weboberfläche in die eigene Webseite entstand ein vollständiges und umfangreichte Trouble-Ticket-System. Die Lösung ist sehr intuitiv bedienbar und umfasst eine Dokumentenverwaltung mit integrierter Volltextsuche. Ein weiterer Pluspunkt ist die räumliche Nähe der TecArt GmbH.

hit-CONSULT GmbH

Die Hospitality IT-Beratung wünschte sich eine unabhängige und flexibel einsetzbare Cloud-Lösung und hat das komplette Dokumentenmanagement mittels WebDAV integriert.

Wissenswertes zum Unternehmen

Die unabhängige Hospitality IT-Beratung hit-CONSULT GmbH unterstützt Unternehmen in der Hotellerie und der Tourismusbranche dabei, ihre Technologie auf die unternehmerischen Ziele auszurichten. Die Beratungsleistungen sind auf die Integration organisatorischer, finanzieller und operativer Ziele in strategischen IT-Entscheidungen ausgerichtet. Das Team von hit-CONSULT berät seine Kunden im Zuge von Systemauswahlprozessen sowie der Konzepterstellung einer IT-Strategie. Ebenso übernimmt es das Projektmanagement zur Optimierung der Konfiguration beziehungsweise Integration von existierenden oder neuen IT-Komponenten. Der Fokus hierbei ist stets auf das gerichtet, was für die Kunden wirklich zählt– ihre Gäste!

→ Aufgabenstellung

✓ Gleich ob hit-CONSULT an der Optimierung der IT-Landschaft für eine internationale Hotelkette oder für den eigenen Bedarf arbeitet, das Team tut dies stets nach dem Credo „Keep it Simple and Smart“. Dieser Ansatz hat hit-CONSULT vor circa 2 Jahren auch zu einem TecArt Kunden gemacht.

✓ Aus der Situation heraus, dass die Kontakte und E-Mails der einzelnen Mitarbeiter nicht integriert waren, ist es besonders in laufenden Kundenprojekten schwer gewesen, stets auf dem aktuellen Stand zu sein. Darüber hinaus waren die Mitarbeiter von einem bestimmten Gerät abhängig und das Dokumentenmanagement musste gesondert gehandhabt werden.

✓ TecArt war von daher der auch der richtige Ansprechpartner, da hit-CONSULT die Zukunft in cloud-basierten Technologien sieht, auch um den bereits vorher angesprochenen Datenzugriff zu erleichtern. Des Weiteren war es uns wichtig, einen möglichst lokal operierenden Anbieter zu wählen.

→ Lösung

✓ In den vergangenen Jahren hat sich TecArt zu dem Rückgrat unserer administrativen Arbeit entwickelt. Sicherlich gibt es wie bei allen Systemen auch Bereiche, die nicht perfekt dargestellt sind, allerdings hat sich auch in der Zeit seit wir TecArt Kunde sind einiges getan. Neben den Modulen sind wir vor allem von der Technologie SaaS mit allen ihren Vorteilen, wie spontane Skalierbarkeit, keine Serververantwortung, Unabhängigkeit festgelegten Geräten etc. überzeugt. Das sehr faire Preismodell rundet das Paket ab.

„Die Zeiten, wo jeder Mitarbeiter sein eigenes „Outlook-Süppchen“ gekocht hat, sind seit wir TecArt nutzen vorbei, was in unseren Augen ein sehr großer Vorteil ist, den weitaus mehr Unternehmen nutzen sollten.“

Colin Hollwurtel
Director of Operations
hit-CONSULT GmbH

→ Kundennutzen

✓ Die Module sind alle auf das Arbeiten im Team ausgelegt, was eine starke Erleichterung für uns ist, besonders wenn wir von verschiedenen Orten aus arbeiten. So können wir auf die zentralen Kontakte zugreifen und die Termine der Kollegen einsehen bzw. gemeinsame Termine planen. Durch das Ablegen von E-Mails in Projekten oder Kontakten haben wir zudem die Möglichkeit die E-Mails zentral einzusehen. Aus den Terminen in TecArt exportieren wir mit einem selbst entwickelten Tool unsere Arbeitsstunden, die dann automatisch den Kundenprojekten für den Rechnungslauf zugeordnet werden. Seit Kurzem haben wir zudem unser komplettes Dokumentenmanagement mittels der webDAV Funktion in TecArt integriert.

Jakobusgemeinde Tübingen

Die evangelische Gemeinde nutzt unsere Kirchen-Edition als Kommunikations- und Organisationsplattform für haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter sowie als Online-Terminkalender für die Öffentlichkeit.

Wissenswertes zur Organisation

Die Jakobusgemeinde in der Tübinger Altstadt ist eine sehr aktive, lebendige und vielfältige Gemeinde. Sie ist Teilgemeinde der evangelischen Gesamtkirchengemeinde Tübingen. Jeden Sonntag treffen sich generationsübergreifend über 300 Menschen, um miteinander Gottesdienst zu feiern. Viele beteiligen sich aktiv am bunten Gemeindeleben mit ihren Gaben, ihrer Zeit und Kraft. Über 250 ehrenamtliche Mitarbeiter engagieren sich in 60 Kreisen und Gruppen. Zahllose Gottesdienste, Veranstaltungen und Treffen fördern einen regen Austausch innerhalb der Gemeinde.

→ Aufgabenstellung

✓ Das Internet sollte als „Kommunikations- und Organisationsplattform der Jakobusgemeinde“ genutzt werden. Ziel war eine dreiteilige Plattform für die hauptamtlichen und ehrenamtlichen Mitarbeiter, sowie für die Öffentlichkeit (über die Webseite) zu schaffen.

✓ Für die Ehrenamtlichen sollten diese Informationen mit Einschränkungen zur Verfügung stehen. Die Öffentlichkeit sollte über das Internet freigegebene Termine in einem Kalender einsehen können.

✓ Zusätzlich wurde für die Verwaltung von E-Maillisten und ein Aufgabenmanager, interne Such- und Filterfunktionen gewünscht.

→ Lösung

✓ TecArt wurde auf die entsprechenden Anforderungen und Bedürfnisse konfiguriert. Die Verwaltung der Kontaktdaten, Emails, Termine und Aufgaben erfolgt nun für alle Hauptamtlichen über die Kirchen-Edition von TecArt. Auch die Daten der Gruppen und Kreise sind dort erfasst und sehr schnell zugänglich. Durch die zentrale Datenhaltung sind viele alltägliche Aufgaben problemlos zu erledigen. Für die Ehrenamtlichen sollten diese Informationen mit Einschränkungen zur Verfügung stehen. Die Öffentlichkeit sollte über das Internet freigegebene Termine in einem Kalender einsehen können.

✓ Die Ehrenamtlichen bekommen als „Externe“ eigene Zugänge und haben auf die Inhalte ihrer Gruppen und Kreise direkten Zugriff. Sie können über TecArt Dokumente austauschen, Termine festlegen und vieles mehr. Die Kommunikation unter den Ehrenamtlichen ist so auch technisch unterstützt möglich. Für die Ehrenamtlichen sollten diese Informationen mit Einschränkungen zur Verfügung stehen. Die Öffentlichkeit sollte über das Internet freigegebene Termine in einem Kalender einsehen können.

✓ Für die Webseite steht der Terminkalender mit allen in TecArt freigegebenen Terminen über eine Schnittstelle zur Verfügung. So können sich Interessierte über die aktuellen und geplanten Veranstaltungen der Gemeinde informieren. Eine übersichtliche, farbliche Unterteilung der Termine lädt zum Stöbern ein. Alle Termine werden hierbei zentral in der Kirchen-Edition verwaltet.

„TecArt bietet unserer Gemeinde eine unkomplizierte und hochkomfortable Internetplattform, die sowohl Haupt- als auch Ehrenamtlichen die Vernetzung, Organisation, Kooperation sowie den Austausch ermöglicht“

Conrad Maihöfer - Pfarrer
Jakobusgemeinde Tübingen

→ Kundennutzen

✓ Die Gruppe der hauptamtlichen Mitarbeiter, insbesondere Pfarrer und Gemeindebüro, können nun in einem geschützten Bereich Termine, Mitarbeiterdaten, Raum- und Ressourcenbelegung planen. Es findet ein einfacher Austausch von Informationen zu Gruppen und Kreisen mit Teilnehmern statt. Ebenso die Verwaltung und der gemeinsame Zugriff auf Formulare, Dokumente und Bilder lässt sich einfach bewerkstelligen. Termine werden nur noch an einer Stelle gepflegt, die Ausgabe erfolgt zusätzlich auf der Webseite der Gemeinde.

Ulrich Horn & Partner
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
Steuerberatungsgesellschaft

Kanzlei Horn & Partner

Die Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaft vernetzt mit unserem System ihre Mandantenbetreuung und nutzt es als zentrale Archivierungsplattform. Datensicherheit und -schutz haben dabei höchste Priorität.

Wissenswertes zum Unternehmen

Die Ulrich Horn & Partner mbB ist ansässig in Erfurt. Das Team rund um Ulrich Horn bedient mit seinen umfassenden Leistungsangeboten im Bereich der Steuerberatung und Wirtschaftsprüfung zahlreiche Mandanten aus den unterschiedlichsten Branchen.

→ Aufgabenstellung

✓ Ulrich Horn und seine Mitarbeiter suchten nach einer Softwarelösung, die für Steuerberatergesellschaften mit einem oder mehreren Standorten sowie zur Vernetzung und detaillierten Mandantenbetreuung geeignet ist. Es galt Arbeitsprozesse effizienter zu gestalten und eine einheitliche Datenpflege für die Klienten zu gewährleisten. Die Kanzlei strebte dahingehend die Einführung eines zentralen Arbeits- und Archivierungssystems an. Dieses sollte in der Lage sein, gerade die Kommunikationsabläufe zu optimieren, Mandanten und deren Daten übersichtlicher zu pflegen und die Zeiterfassung der Mitarbeiter in Bezug auf ihre einzelnen Tätigkeiten zu verbessern. Darüber hinaus sollte eine bessere Auswertbarkeit der Ereignisse und Prozesse stattfinden, um den Pflegeaufwand entsprechend der erbrachten Mandantenleistungen zu berechnen und transparent darlegen zu können. Neben diesen operativen Anforderungen spielten ebenfalls technologische Präferenzen der Steuerberatungs- und Wirtschaftsprüfungskanzlei eine Rolle. Zur Vermeidung erhöhter Wartungskosten solle ein entsprechendes Softwaresystem im einfachen Webbrowser funktionieren und somit eine zentrale Pflege der Software möglich sein.

→ Lösung

✓ Nach einem Workshop zur Ist-Soll-Analyse, der anschließenden Festlegung genauer Anforderungen und einer 4-wöchigen Testphase, fiel die Entscheidung der Kanzlei Horn & Partner auf das Produkt TecArt-CRM Company. Die Ansprüche wurden in allen Systemeigenschaften erfüllt und vermerkte Kerngedanken in ihrem vorgegebenen Nutzwert sogar übertroffen.

✓ Das gewählte CRM-System wird unternehmensintern auf einem Linux-Server bereitgestellt. Mit Hilfe einer externen Anbindung kann zudem auch ohne zusätzliche Datentechnik von außen auf das System zugegriffen werden. Generell wird die Echtzeit-Verbindung durch eine moderne SSL-Verschlüsselung gesichert. Nach seiner professionellen Einrichtung läuft das Company-System der TecArt Group weitestgehend wartungsfrei und damit kosteneffizient.

„Für uns ist TecArt ein unverzichtbares tägliches Werkzeug und, um es einmal metaphorisch zu formulieren: Der Hecht im Datenteich!“

Dipl.-Kfm. Ulrich Horn
Inhaber / Wirtschaftsprüfer
und Steuerberater
Ulrich Horn & Partner mbB

→ Kundennutzen

✓ Die Nutzung verschiedener, nur bedingt kompatibler Systeme zur fachlichen Unterstützung der Mitarbeiter im tagtäglichen Arbeitsablauf wird durch die Verwendung des ganzheitlichen, integrierten TecArt-CRM Company abgelöst. In anderen Programmen (wie DATEV) erstellte Dokumente werden zentral beim jeweiligen Kundenkontakt oder Projekt hinterlegt und sind auf einen Blick ersichtlich. Im Hinblick auf das Management der Datenflut führte die Einführung des Systems zu einer enormen Erleichterung. Datensätze von Mandanten müssen nun nicht mehr in verschiedenen Programmen gespeichert werden. Somit wird einer Vervielfachung des Datenvolumens und einer Duplikationen von Dokumenten vorgebeugt. Daneben erfolgte eine Optimierung in der Koordination. Der Such- und Pflegeaufwand von Daten und Informationen im laufenden Betrieb konnte stark reduziert werden. Durch die automatische Versionskontrolle des TecArt-CRM bleibt zudem die Aktualität aller Dokumente gesichert. Die für einen Mandanten im Einzelnen erbrachten Leistungen können jetzt bis ins kleinste Detail nachvollzogen und protokolliert werden. Auch die benötigte Arbeitszeit der Mitarbeiter wird nahtlos dokumentiert, was eine genaue Abrechnung ermöglicht. Alles in allem konnte die Transparenz der Arbeitsabläufe erhöht und ein verbesserter Überblick über Mandantenprofile erreicht werden. Auch wurden die bis dato vorherrschenden Medienbrüche in den Kommunikationsabläufen (per E-Mail, Telefon oder Briefpost) behoben und damit ein verbesserter Informationsfluss – respektive Informationsverteilung – geschaffen.

✓ Ein gemeinsamer Zugriff auf Kontakte, Termine, Aufgaben etc. – auch in unterschiedlichen Arbeitsgruppen – ist nun jederzeit und schnell möglich, was eine zeitnahe Reaktion und Bearbeitung von Mandantenangelegenheiten gewährleistet. Des Weiteren wird die „Vor Ort Beratung“ der Klienten durch die webbasierte Software unterstützt. Jeder Berater sowie die Mandanten selbst können nun auch mobil auf die benötigten, elektronischen Daten zugreifen, diese bearbeiten oder neue Informationen hinzufügen. So werden Klienten interaktiv in die Arbeit der Kanzlei eingebunden, was deren Aufwand senkt, das Niveau der Dienstleistung für den Mandanten anhebt und die Effizienz der Kundenbetreuung merklich steigert. Dieser Umstand wird als Marktunterschied zu anderen Steuerberatungskanzleien vom Kunden sehr positiv wahrgenommen. Die Verwendung von Webtechnologien führte zu mehr Flexibilität und Benutzerfreundlichkeit in der Bedienung. Im Kontext dieser browserbasierten Arbeitsweise wird auch der Datensicherheit für Mandanten und dem Schutz der Datenübertragungen durch SSL-Verschlüsselung eine hohe Priorität eingeräumt. Datenschutz wird unter anderem auch durch unterschiedliche Informationsebenen und -berechtigungen gewährleistet.

Kommunale Sozialverband Sachsen

Die kommunale Einrichtung führte mit dem TecArt-CRM ein komplett integriertes Intranet-Portal mit Ressourcen-, Urlaubs- und Dienstplanung inkl. Zeiterfassung ein.

Wissenswertes zum Unternehmen

Der Kommunale Sozialverband Sachsen ist eine Gemeinschaft aller Landkreise und kreisfreien Städte Sachsens und eine Körperschaft des öffentlichen Rechts. Der Verband nimmt - mit seinen insgesamt über 480 Mitarbeitern an drei Standorten in Leipzig und Chemnitz - zahlreiche, gesetzlich verankerte und bedeutungsvolle Aufgaben wahr.

Im Fokus seines Tätigkeitsfeldes stehen die sozialen Leistungen für behinderte oder von einer Behinderung bedrohte Menschen.

→ Aufgabenstellung

✓ Die Mitarbeiter des KSV sollten zukünftig mehr Zeit haben für ihre bedeutungsvolle und wichtige Aufgabe und von interner Bürokratie entlastet werden. Mit Hilfe einer webbasierten Software-Lösung wollte man interne Geschäftsprozesse einfacher, schneller, flexibler und damit effizienter gestalten. Ziel war es, ein zentrales Intranet-Portal mit weitreichenden Funktionen aufzubauen. Im speziellen Fokus standen dabei die Verwaltung von Ressourcen, die Planung von Urlaub und Dienstreisen, die Abbildung von Speiseplänen sowie eines internen Telefonbuches. Schließlich sollte das Ganze noch sinnvoll mit einer praktikablen Lösung zur Zeiterfassung verknüpft werden.

→ Lösung

✓ Um diese Aufgabenstellung lösen und den Bedürfnissen des Verbandes gerecht zu werden, wurde eine ganzheitliche Lösung rund um das TecArt-CRM Company geschaffen, welche verschiedene webbasierte Systeme harmonisch miteinander verknüpft. Das interne Content Management System (CMS) Joomla wird zur Pflege klassischer Webseiten genutzt. Dem KSV dient es zur stetigen Verwaltung von allgemeinen Informationen, des Veranstaltungskalenders sowie weiterer, redaktioneller Inhalte des neuen Intranets. Die Grundmodule des TecArt-CRM Company kommen einerseits im Hintergrund zum Einsatz. Andererseits findet die Software im Zuge der elektronischen Urlaubs- und Dienstreiseplanung, Terminverwaltung sowie Ressourcenplanung Anwendung. Urlaubswünsche können so schnell und einfach gemanagt und Urlaubszeiten, Fortbildungen, Krankheitstage u.v.m. übersichtlich im Abwesenheitskalender abgebildet werden. Die Daten hierfür stammen aus der Zeiterfassung ZEUS® der ISGUS GmbH. Dieses System wird im Zuge der Genehmigungskreisläufe von Abwesenheiten (z.B. bei Urlaubsanträgen oder Fehlzeiten) sowie zur tagtäglichen Arbeitszeiterfassung eingesetzt. Letztgenannte findet dabei entweder über spezielle Buchungsterminals mit entsprechender Zutrittskontrolle (Einsatz von Transpondern) oder die Weboberfläche statt. Das Zeitmanagement erfolgt nach unterschiedlichsten Arbeitszeit- und Arbeitsplatzmodellen und spezifischen Regelungen. Schlussendlich werden die vorgestellten webbasierten Systeme in eine zentrale Oberfläche eingebunden. Die Basis für den wechselseitigen Austausch von Benutzerdaten zwischen allen Komponenten bildet das TecArt-CRM. So gleicht z.B. Joomla die Inhalte des integrierten Telefonbuches stetig mit den aktuellsten Daten der CRM-Software ab. Auch ZEUS® holt sich u.a. Fahrzeuge für die Dienstreisebeantragung aus dem TecArt-CRM und liefert diese nach ihrer Genehmigung mit gebuchtem Status an die TecArt-Software zurück.

→ Kundennutzen

✓ Mit der Einführung des integrierten Intranet-Portals rücken die zentralen, sozialen Aufgaben des Kommunalen Sozialverbandes Sachsen noch mehr in den Vordergrund. Durch die Abbildung der verschiedenen Komponenten in einem zentralen System und die Automatisierung eines Teils der internen Arbeitsabläufe ist der Weg hin zu einer papierlosen Verwaltung ein Stück weit geebnet. Die Mitarbeiter des KSV bewegen sich nun lediglich in einer einzigen Oberfläche, haben aber dennoch alle genutzten Systeme im Überblick. Der Datenaustausch zwischen den einzelnen Systemeinheiten funktioniert dabei vollautomatisch und unsichtbar für den Benutzer. Die Eintragung von Urlaubs- oder Abwesenheitszeiten erfolgt automatisiert im Terminkalender. Abstimmungen zwischen Mitarbeitern und Antragstellungen laufen ohne jegliche Medienbrüche ab, was für fließende Prozesse und Datenübergaben sorgt. Die an zentraler Stelle gebündelten Informationen können, unter Berücksichtigung verschiedener Nutzerrechte, via Browser problemlos durch die Mitarbeiter abgerufen und bearbeitet werden. Dieser enorm flexible Datenzugriff macht ein Arbeiten unabhängig von Ort und Zeit möglich, egal ob am Büroarbeitsplatz oder im Homeoffice. Zudem wird die Vernetzung der drei Standorte des KSV gefördert. Eine hohe Daten- und Übertragungssicherheit bleibt dabei grundsätzlich gewährleistet. Die Verfügbarkeit von Ressourcen ist direkt sowie über Terminbuchungen möglich. Damit wird die Nutzung verschiedener Outlook-Kalender und Excel-Tabellen unnötig. Die Verfügbarkeitsprüfung erfolgt in Echtzeit und berücksichtigt die individuelle Berechtigung auf jede einzelne Ressource. Die Abbildung und Vereinheitlichung der Arbeitsabläufe des KSV im neuen Intranet-Portal bringt also zahlreiche Vorteile mit sich. Die separate Betrachtung und Nutzung der Webseite, eines File- bzw. Dateiservers sowie von Zeiterfassung oder Urlaubsplanung wird damit überflüssig. Statt in unterschiedlichen Oberflächen und Programmen arbeitet der KSV nun ressourcenschonend in einem einzigen, browserbasierten System und erspart sich so nicht nur den zusätzlichen Arbeitsaufwand, der früher mit dem ständigen Abgleich von Daten und Informationen einherging.

Projekt Broker Consultant Services

Der Personaldienstleister nutzt unsere zugeschnittene Branchen-Edition als schnelle und effiziente Softwarelösung für Rekrutierung und Projektorganisation.

Wissenswertes zum Unternehmen

Der Personaldienstleister Projekt Broker Consultant Services GmbH ist spezialisiert auf die Vermittlung hochqualifizierter freiberuflicher Spezialisten im IT und Non IT Umfeld, mit dem Schwerpunkt Finanzindustrie. Generell agiert das Unternehmen branchenunabhängig. Der Fokus liegt im Bereich Rekrutierung und Management von externen Spezialisten. Über Dienstleistungsverträge bringt Projekt Broker Profis mit Profis zusammen – von der punktuellen Unterstützung bis hin zu kleineren Teams innerhalb Ihrer Projektlandschaft.

→ Aufgabenstellung

✓ Die Firma Projekt Broker verfügt über langjährige Erfahrungen im Freiberuflermarkt sowie in den entsprechenden Projektlandschaften von mittelständischen Unternehmen bis zu größeren Konzernen. Um den Anforderungen des Tagesgeschäfts zu entsprechen, wurde nach einer effizienten und schnellen Recruiting Software basierend auf einer CRM-Lösung gesucht.

✓ Die Firma ließ alle Erfahrungswerte der vergangenen 10 Jahre in den Auswahlprozess der richtigen Software mit einfließen. Die Nutzung von verschiedenen Konkurrenzprodukten in der Vergangenheit sensibilisierte auf das nun eingesetzte Produkt. Es wurde ein System benötigt, welches auf die Kerngebiete der Rekrutierung und der Organisation von Projekten perfekt abgestimmt ist.

→ Lösung

✓ Gefunden wurde die angestrebte Softwarelösung in der TecArt Personaldienstleister-Edition inklusive der Anruf- und Projektverwaltung. Durch Customizing konnten weitere individuelle Anforderungen von Projekt Broker integriert werden. Gerade branchenspezifische Themen, wie die Profilsuche, dem Profilimport, dem Serienmailer oder dem Vertragsversand vervollständigt das System zu einer sehr zufriedenstellenden Lösung.

„Durch TecArt sind wir in der Lage, effizient und koordiniert unsere Kundenprojekte abzuarbeiten, sparen Zeit und können die vertrieblichen Maßnahmen außerhalb der Projektorganisation optimieren und verbessern.“

Sascha Riethmüller
Geschäftsführender Gesellschafter
Projekt Broker Consultant Services GmbH

→ Kundennutzen

✓ Die TecArt Personaldienstleister-Edition bietet ein vielseitiges Management von Kontakten, Projekten, E-Mails, Aufgaben, Terminen und Anrufen, die das tägliche Abarbeiten erleichtern. Die Aufgabenverwaltung ermöglicht das bedarfsgerechte Zuweisen von Aufgaben an alle Mitarbeiter sowie die Ansicht aller Mitarbeitertätigkeiten. Über die E-Mailverwaltung werden alle eingehenden E-Mails von Kandidaten/Bewerbern und Kunden/Partnern eingesehen – eine noch komfortablere Kommunikation findet Anwendung. Neben den allgemeinen Vorteilen der TecArt-Cloud-Software ist es eine besondere Erleichterung bereits vorkonfigurierte Einstellungen für die Branche Personaldienstleister zu nutzen. Somit kann Projekt Broker jetzt Projekte per Knopfdruck ohne weitere Probleme auf die eigene Homepage bringen. Bewerber können sich direkt über die Homepage auf die Projekte bewerben. Berater können durch externe, kostenlose TecArt-Zugänge Einsicht auf Projekte haben und hierzu alle Informationen rund um das Projekt einsehen. Auch die Margenberechnung erfolgt jetzt automatisch sofern Einkaufs- und Verkaufspreis hinterlegt wurden. Das System gibt einen vollen Überblick auf alle relevanten Informationen eines Projektes (Projektstatus, Ansprechpartner, Kandidatenzuordnungen, Laufzeiten usw.). Die Anwendung der CRM PD Software vereinfacht das Projekthandling sowie verschiedene Suchprozesse. Die Bewerbersuche und -verwaltung wird damit weitestgehend automatisiert, es entsteht eine elektronische Personalakte Charmant sind auch die Bewerber-Templates, die es ermöglichen alle bewerberspezifischen Informationen zu erfassen.

WIN ENERGIE INVEST AG

Win Energie Invest

Gesucht wurde eine Office-Lösung die den Energie- und Finanzdienstleister maßgeblich in den beiden Bereichen Projektsteuerung und Finanzen unterstützt. Zudem sollten alle Betriebsgesellschaften über eine gemeinsame Datenplattform miteinander verbunden werden.

Wissenswertes zum Unternehmen

Die Win Energie Invest AG ist ein Energie- und Finanzdienstleistungsunternehmen aus München. Derzeit beschäftigt das Unternehmen 5 angestellte Mitarbeiter und ca. 30 selbstständige Außendienstler. Mit privater Equity Energieeffizienz finanziert Win Energie Invest Projekte im privaten und gewerblichen Bereich. Ziel ist es, über effiziente Maßnahmen Erträge zu erwirtschaften und den Kapitalgebern bessere Ertragsmöglichkeiten gegenüber den herkömmlichen Möglichkeiten zu bieten.

→ Aufgabenstellung

✓ Gesucht wurde eine Office-Lösung, die die Administrative in den Bereichen Verwaltung, Projektierung, Kundengewinnung und -bindung sowie der gesamten Finanzen entlastet und verstärkt. Zusätzlich sollte die Software-Lösung mehrere Betriebsgesellschaften in einer Oberfläche vereint bedienen können.

→ Lösung

✓ Mit TecArt Business Cloud konnten die definierten Anforderungen in den Bereichen Administration, Kundenmanagement und Finanzen erfüllt werden. Mit der umfangreichen Modulpalette (Enterprise-Option) wurde eine umfassende Variante der Unternehmenssoftware gewählt, die das Unternehmen in allen relevanten Bereichen unterstützt und Datenhaltung und Unternehmensprozesse optimiert.

Martin P. Reiner - Vorstand
Win Energie Invest AG

„Effiziente Lösungen stehen bei uns im Vordergrund. Daher liegt uns viel daran, auch all unsere internen Prozesse so optimal wie möglich zu gestalten. Dazu gehört eine saubere Dokumentation, das Einsparen unnötiger Verwaltungsprozesse sowie die reibungslose Abwicklung all unserer Projekte. Denn nur so können wir den Fokus voll und ganz auf unsere Kunden richten. Mit TecArt haben wir gemeinsam den effizientesten Weg gefunden!“

→ Kundennutzen

✓ Dank der TecArt Business Software und den nun zentralen Verwaltungsmöglichkeiten kann der Energiedienstleister kundenrelevante Daten direkt dokumentieren und anschließend automatisiert alle folgenden Informationen (wie Anrufe, Termine, Aufgaben etc.) zuordnen lassen. Das spart viel Zeit und ist hilfreich bei der Kundengewinnung und -pflege. Ein weiterer Vorteil ergibt sich aus der verbesserten Projektbetreuung und -steuerung, da alle in- und externen Mitarbeiter relevante Daten nun schnell und problemlos nachlesen können. Die Auswertungsmöglichkeiten verschiedener Datensätze und Informationen (wie die Zeit- oder Kostenerfassung von Personen oder Abteilungen) schaffen eine gesamtunternehmerische Übersicht und unterstützen im Hinblick auf wichtige Entscheidungsprozesse.

CDU KREISVERBAND BERLIN-LICHTENBERG

CDU Lichtenberg

Für den CDU Kreisverband ist das TecArt-System die effiziente Lösung für Struktur und Ordnung in Kommunikation und Daten. Besonders überzeugten die Mischung aus CRM und Groupware sowie datenschutzrechtliche Aspekte.

Wissenswertes zur Organisation

Innerhalb der CDU Deutschlands ist die CDU Lichtenberg einer von zwölf eigenständigen Kreisverbänden im Landesverband Berlin - beheimatet im Nordosten der Hauptstadt, im Bezirk Lichtenberg. Die Zahl der Mitglieder liegt seit Jahren konstant bei rund 300, die Altersstruktur ist für eine Parteigliederung eher atypisch jung und liegt im Altersdurchschnitt bei Anfang Vierzig. Hinzu kommen noch weitere Mitglieder in den Vereinigungen Junge Union, Schüler Union, Senioren Union, Frauen Union, Christlich-Demokratische Arbeitnehmerschaft sowie Mittelstands- und Wirtschaftsvereinigung.

Der Kreisverband Lichtenberg versteht sich als Dienstleister für seine Mitglieder und die Bürger sowie gegenüber den Mandatsträgern im Deutschen Bundestag, im Abgeordnetenhaus von Berlin oder in der Bezirksverordnetenversammlung. Gemeinsam bieten sie im Bezirk mehrere Anlaufstellen für Bürger. Darüber hinaus organisieren weit über 50 ehrenamtliche Funktionsträger in der CDU Lichtenberg und in den Vereinigungen aktiv das Verbandsleben für die Mitglieder.

→ Aufgabenstellung

✓ In der Vergangenheit nutzten die vielen ehrenamtlich engagierten Funktionsträger ihre privaten oder beruflichen E-Mail-Adressen zum Nachrichtenaustausch und speicherten Dateien auf ihren Rechnern bzw. bewahrten Papierdokumente in Ordnern zuhause auf. Unter datenschutzrechtlichen Gesichtspunkten musste diese Praxis geändert werden.

✓ Zudem gab es auch immer wieder Schwierigkeiten bei Übergaben an Nachfolger - denn alle zwei Jahre werden die Vorstandsämter neu gewählt, womit personelle Wechsel auf einzelnen Positionen einhergehen. Gerade der E-Mail-Schriftverkehr verblieb in fremden Postfächern, so dass Informationen, Vereinbarungen und Wissen unwiederbringlich verloren gingen.

✓ Ein weiterer Aspekt war die fehlende Ordnung und Struktur bei der Ablage von E-Mails und Dateien. Oft wurden E-Mails solange nicht aus dem Posteingang gelöscht, bis sich Sachverhalte erledigt hatten. Dies führte bei einem hohen Aufkommen täglich eingehender E-Mails schnell zu Unübersichtlichkeit und zum Übersehen wichtiger Fristen.

✓ Weiterhin waren Dateien nicht online in einer Cloud abgelegt, sondern dezentral auf privaten Rechnern oder in Außenstellen. Dies führte im Bedarfsfall zu unnötiger Wegezeit, um an bestimmte Dateien zu gelangen. Insbesondere für Ehrenamtliche, die sich meist erst abends einbringen können, war dies sehr beschwerlich.

✓ Im Herbst 2013 wurde daher auf dem Markt nach einer „eierlegenden Wollmilchsau“ gesucht, die eine Vielzahl an vorhandenen bzw. zukünftigen Aufgabenstellungen und Bedarf bereits abbildet oder integrieren lässt. Die beiden Welten aus Groupware und CRM sollten darin vereint werden.

✓ In einer Marktrecherche wurden rund Dreißig onlinebasierende IT-Systeme ausfindig gemacht, die sich grundsätzlich eignen. In nahezu allen Fällen konnte jedoch jeweils nur entweder Groupware oder CRM angeboten werden. Lediglich TecArt vereinte beide Anforderungsbereiche miteinander und war vollends onlinebasiert.

„CRM und Groupware bilden in TecArt eine intelligente Symbiose. Die Zusammenarbeit zwischen Einzelnen und in Gruppen wird gestärkt.“

Dr. Martin Pätzold MdB
Kreisvorsitzender
CDU-Kreisverband Berlin-Lichtenberg

→ Lösung

✓ Die Entscheidung fiel zugunsten einer TecArt-Serverlösung mit allen verfügbaren Modulen. Nach dem Besuch des Administrationsseminars in der TecArt-Zentrale in Erfurt und unter Verwendung des Online-Handbuchs wurde das System selbständig an die Struktur des Kreisverbandes und dessen speziellen Anforderungen angepasst. Es wurden die Benutzer- und Rechtestrukturen sowie Felder und Templates angelegt bzw. erstellt.

✓ Durchgeführt wurde dies vom Kreisgeschäftsführer, der noch durch ein weiteres Mitglied unterstützt wurde. Beide sind keine studierten Informatiker, sondern lediglich IT-affin und haben sich in die Bedienung des Systems eingearbeitet. Sie haben zudem die verbandsinternen Benutzerschulungen durchgeführt und stehen den Nutzern bei Fragen oder Problemen stets als Ansprechpartner zur Verfügung. Und falls die internen Verantwortlichen einmal nicht die Lösung parat haben, hilft der Support von TecArt weiter.

✓ In einer ausgeklügelten Zugriffs- und Rechtsstruktur konnten der CDU-Kreisverband, seine vier Ortsverbände und die Vereinigungen Junge Union, Schüler Union, Senioren Union, Frauen Union, Christlich-Demokratische Arbeitnehmerschaft sowie Mittelstands- und Wirtschaftsvereinigung abgebildet werden. Als Benutzer sind die jeweiligen Vorstandsmitglieder der Gliederungsverbände und Vereinigungen vorgesehen. Hinzu kommen die Mitarbeiter der Kreisgeschäftsstelle und weiterer Außenstellen.

✓ Alle nutzen die grundsätzlichen Module E-Mails, Termine, Aufgaben, Kontakte, Projekte, Dokumente, Notizen und Ressourcen. Je nach Aufgabengebiet und Zuständigkeit werden diese ergänzt durch die Module Anrufe, Tickets, Angebote, Verträge und Accounts.

✓ Die Benutzer sind überwiegend Ehrenamtliche, weshalb der Zugriff auf den TecArt-Server meist von zuhause erfolgt oder auch über mobile Endgeräte. Aber auch die Mitarbeiter in den Büros können bei einem vertretungsbedingten Ortswechsel an einem anderen Standort ohne Einschränkungen arbeiten. Es wurde zudem begonnen, die vorhandenen Altakten einzuscannen und entweder strukturiert oder unstrukturiert im Dateisystem abzulegen. Auch im letztgenannten Fall ist das Auffinden mittels OCR-Texterkennung und einer schnellen Suchfunktion problemlos möglich.,

→ Kundennutzen

✓ Rund 50 Benutzer sind gegenwärtig im TecArt-System angemeldet und bewältigen damit die täglich oder für manche auch wöchentlich anfallenden Aufgaben. Dabei profitieren alle von einer enormen Zeitersparnis durch bessere Vernetzung untereinander sowie die Möglichkeit der Nutzung vollkommen unabhängig von Ort und Zeit oder verfügbaren Geräten (PC, Mac, Tablet, Smartphone).

✓ Niemand muss mehr seine privaten E-Mail-Adressen nutzen oder Dokumente auf heimischen Rechnern aufbewahren. Dies sichert die Ehrenamtlichen gegenüber Auskunfts- und Löschungsansprüchen von Dritten aus geltenden Datenschutzgesetzen und -regelungen ab.

✓ Die früher in Word- oder Excel-Dateien gespeicherten Kontaktdaten wurden in das Modul Kontakte überführt und sind somit zentral für die nutzungsberechtigten Personen verfügbar. Das hin- und herschicken per E-Mail – und das dabei nicht mehr genau wissen, welches die aktuelle Version war – gehört der Vergangenheit an. Praktischerweise lassen sich mit den Modulen Kontakte und E-Mails auch gleich E-Mail-Verteiler einrichten.

✓ Im Modul Tickets können Bürgeranliegen (je nach Verbandsgliederung oder Außenstelle) übersichtlich mit Kontaktdaten und Fristen dargestellt und weiterverfolgt werden. Die Bürger erhalten eine Eingangsbenachrichtigung und gegebenenfalls Zwischeninformationen zum Sachstand sowie eine Abschlussmitteilung. Dabei erleichtern vorgefertigte E-Mail-Vorlagen die Vorgangsbearbeitung.

✓ TecArt legt die technischen Grundlagen für das Ziel einer papierlosen Ablage. Mit den jüngst neu erschienenen Tablets und schnellen mobilen Datenverkehr rückt die Vision des papierlosen Büros dabei immer mehr in greifbare Nähe.

HANSALOG
Die Software für das Personalwesen

HANSALOG

Der Anbieter von HR-Software bildet mit TecArt relevante Unternehmensprozesse gezielt und kundenorientiert ab. Zudem wurde eine Schnittstelle zu Microsoft Dynamics Navision für eine Datenübernahme in die Finanzbuchhaltung entwickelt.

Wissenswertes zum Unternehmen

Die HANSALOG GmbH und Co. KG ist ein führender Anbieter von HR-Software am Markt. Die integrierte Software-Lösung HANSALOG ist speziell auf den Bereich Personalwirtschaft abgestimmt und ermöglicht ein praktisches und cleveres Personalmanagement.

Jedes größere Unternehmen besitzt eine Personalabteilung und wer dort arbeitet, kennt HANSALOG als einen der führenden Anbieter im Personal-Software-Segment. Das Unternehmen entwickelt und vertreibt erfolgreich seit 1973 die Software für das Personalwesen.

In Deutschland werden über 7,5 Millionen Entgeltabrechnungen für alle Branchen und Tarife jährlich mit HANSALOG erstellt. Ergänzt wird die Software mit verschiedenen Tools im Personalmanagement, in der Reisekostenabrechnung und der Zeitwirtschaft. Die Lösungen werden als Lizenz und im Outsourcing mit verschiedenen Service Level Agreements angeboten. Der Stammsitz des familiengeführten Unternehmens mit 155 Mitarbeitern befindet sich in Ankum im Osnabrücker Nordland. Weitere Geschäftsstellen finden Sie in Hamburg, München und Berlin.

→ Aufgabenstellung

✓ Gesucht wurde ein CRM-System, das es ermöglicht, alle Geschäftsprozesse in einer Lösung - jedoch kompatibel mit Microsoft Dynamics Navision - abzubilden.

✓ Im TecArt CRM werden zusätzliche kundenspezifische Daten zu Verträgen, Installationen, Tickets, Interessenten, Neukundenwerbung und sonstige geschäftsrelevante Daten bereitgestellt. Interne Prozesse und Ressourcen sollen mithilfe des durch HANSALOG weiterentwickelten Projektmanagement-Moduls gezielt gelenkt und optimiert werden.

✓ Darüber hinaus entwickelte der HR-Software Anbieter eine Schnittstelle zu Microsoft Dynamics Navision, die eine Übergabe aller relevanten Daten für die Finanzbuchhaltung, welche in die spätere Rechnungsstellung einfließen, gewährleistet.

✓ Des Weiteren wurde viel Wert darauf gelegt, die Einführung des TecArt-Systems stufenweise vorzunehmen. Durch den modularen Aufbau, war diese Möglichkeit gegeben. Sie versetzte das Software-Unternehmen in die Lage, zunächst mit einer kleinen Umgebung zu starten, die sukzessiv erweitert werden konnte.

→ Lösung

✓ Gewünscht war ein offenes und anpassungsfähiges System, welches durch HANSALOG selbst weiter ausgebaut und an die jeweiligen Unternehmensanforderungen angepasst werden konnte. Genau das leistet die TecArt-Software mit ihrer Vielzahl an offenen Schnittstellen und dafür geeigneten Funktionen.

✓ Mit dem TecArt CRM konnten im Auslieferungszustand bereits ca. 80% der Geschäftsabläufe der HANSALOG GmbH & Co KG abgebildet werden. Alle weitergehenden Anforderungen konnten dank der offenen Schnittstellen des TecArt-Systems und den vielfältigen Customizing-Möglichkeiten optimal nach den Vorstellungen von HANSALOG umgesetzt werden. Zukünftig benötigte Lösungen (wie individuelle Auswertungen, Schnittstellen und Funktionserweiterungen) können ebenfalls über diesen Weg sauber und performant realisiert werden.

Markus Wiesmann
IT Services / Systemadministrator
Verantwortlicher für das TecArt-Projekt
HANSALOG GmbH und Co KG

„TecArt ist eine innovative CRM-Lösung mit einem starken Team im Hintergrund. Die Lösung konnte bereits im Standard viele relevante Geschäftsprozesse unseres Unternehmens abbilden und unterstützt unsere kundenorientierte Arbeitsweise sehr. Keine Information in Bezug auf den Kunden geht verloren, jeder ist in der Lage sich einen Überblick zu verschaffen und den Kunden optimal zu unterstützen. Die Zusammenarbeit mit dem TecArt-Team ist sehr angenehm und produktiv, sowohl auf technischer als auch zwischenmenschlicher Ebene."

→ Kundennutzen

✓ Alle relevanten Kundendaten sind in der TecArt-Kontaktverwaltung sicher hinterlegt. So profitieren auch die HANSALOG-Kunden von der TecArt-Lösung - ob technisch, kaufmännisch oder informativ.

✓ Jeder HANSALOG-Mitarbeiter hat Zugriff auf die Kundendaten, sodass der aktuelle Status stets eingesehen werden kann. Dadurch ergeben sich kürzere Bearbeitungszeiten und die Kunden können noch schneller bedient werden. Dieses ist gerade im Support-Bereich ein großer Vorteil. Auch die Anbindung an die eigene Telefonanlage bringt einen Mehrwert. Kein Anruf geht verloren und alles kann schnell und zeitnah abgearbeitet werden. Die Mitarbeiter werden über Anrufnotizen informiert, falls sie nicht am Platz sind und können sich später direkt beim Kunden melden. Durch die Einbindung mobiler Endgeräte und die Verfügbarkeit der Daten über das Web können die Mitarbeiter auch von unterwegs oder zu Hause alle relevanten Daten im System nachschauen.

✓ Die Kunden erhalten dadurch zeitnah die gewünschten Informationen. Auftretende Supportfälle werden strukturiert abgearbeitet. Da ebenfalls alle E-Mails einsehbar sind, ist jeder Mitarbeiter in der Lage, den Kunden zu bedienen. Supportzeiten können nachgehalten werden. Durch eine weitere, durch HANSALOG entwickelte Funktion im TecArt-System, gelingt es, direkt vor Ort beim Kunden Leistungsnachweise aus dem Aufgaben-Modul des TecArt-Systems zu erzeugen. Diese können anschließend direkt per E-Mail an den Kunden versendet werden. Der Kunde prüft und unterschreibt nun den ausgedruckten Leistungsnachweis und der Vorgang ist abgeschlossen.

✓ Durch die Möglichkeit, eigene Felder in den Kontakten zu hinterlegen, werden alle wesentlichen Daten zum Kunden abgelegt. Hier sind z. B. die installierten Module der HANSALOG-Software, Server-Informationen, aber auch die Namen der Ansprechpartner zu finden. Der Kunde kann bei Fragen so direkt an seinen Fachberater weitergeleitet werden. Hierdurch sind die Wartezeiten enorm reduziert worden. Kommunikationswege wurden verkürzt und es kann sehr effizient gearbeitet werden.

✓ Zur optimalen Abbildung der Kundenprojekte haben die HANSALOG-Techniker auch hier Anpassungen vorgenommen. So wurde neben individuellen Feldern und Ansichten auch ein Add-On zur Projektplanung mit den einzelnen standardisierten Projektarbeitsschritten und Meilensteinen durch HANSALOG realisiert. Außerdem können Unterprojekte abgebildet und ein aussagekräftiges Projekt-Controlling durchgeführt werden.

blue connect
Kommunikation verbindet

Blue Connect

Gesucht wurde eine Software, die Informationen logisch miteinander verknüpft um somit ein Maximum an Servicequalität aller Kundenpflegeprozess zu ermöglichen. Als wesentlicher Vorteil wird dabei das Potential der individuellen Anpassung gewertet.

Wissenswertes zum Unternehmen

Die Blue Connect GmbH ist ein Dienstleister für Telekommunikation und IT mit Hauptsitz im thüringischen Erfurt. Gemäß der Maxime „Kommunikation verbindet" werden Geschäftskunden rund um das Thema Kommunikation effizient beraten und zuverlässig betreut. 16 Jahre Branchen-erfahrung in den Bereichen Mobilfunk, Daten, Festnetz und VOIP-Telefonie garantieren ein umfangreiches Branchenwissen und Know How. Unsere 20 Mitarbeiter kennen die komplexen Anforderungen verschiedenster Branchen und legen Wert auf Professionalität sowie eine langfristige und faire Partnerschaft. Durch langjährige Kooperationen mit Netzbetreibern und Anbietern sind auch individuelle Kundenwünsche und –projekte realisierbar. Seit der Firmen-gründung 2001 verfolgt Blue Connect die Ziele Kommunikation transparent zu machen und die Vorzüge moderner Kommunikation zu vermitteln. Die Blue Connect GmbH betreut derzeit ca. 3500 Businesskunden branchenübergreifend in ganz Deutschland.

→ Aufgabenstellung

✓ Gesucht wurde eine Kontakt-, Termin-, Dokumenten- und Vertragsverwaltung, mit der der gesamte Akquiseprozess und die Kundenpflege organisiert und abgebildet werden können. Hierbei sollten möglichst alle Abläufe und Vorgänge innerhalb einer Software abgebildet werden, um Medienbrüche zu vermeiden und um sich die Vorteile eines gewohnten Look and Feel zunutze zu machen. Weiterhin wurde eine Software gesucht, die über umfangreiche Standardfunktionen verfügt und darüber hinaus die Möglichkeit einer individuellen Anpassung bietet. Unsere schnelle Expansion machte außerdem die Organisation über Outlook zunehmend unmöglich. Die neue Software sollte die interne Koordination verbessern, einen strukturierten Informationsfluss ermöglichen und Daten sowie Informationen logisch miteinander verknüpfen, um Kunden und Interessenten ein Maximum an Servicequalität zu garantieren. Zudem sollte ein Call-Center angebunden werden, welches die ersten Schritte in der Kundenakquise vollzieht und Zugriff auf relevante Daten hat. Das TecArt-System bietet die Sicherheit und Vorteile einer Standardsoftware und verknüpft diese Aspekte gekonnt mit dem Potential individueller Anpassbarkeit.

→ Lösung

✓ Nach umfangreichen Testphasen verschiedener Lösungen konnte die TecArt Software mit Ihren umfangreichen Funktionen, Rechteeinstellungen und Modulen auf Basis des cleveren Baukastenprinzips überzeugen. TecArt bietet eine hohe Funktionstiefe, die genau auf die Anforderungen des Telekommunikationsanbieters abzielt. In diesem Kontext wird ein Großteil der verfügbaren Module nutzenstiftend eingesetzt. Blue Connect schätzt zudem die Kommunikation auf Augenhöhe von Mittelständler zu Mittelständler sowie die regionale Nähe. Mit dem TecArt Business Server konnten die definierten Anforderungen im Rahmen des Lead- und Kundenmanagements erfüllt werden. Eine effektive Unterstützung im Sales-Prozess ist seitdem gegeben. Die verfügbare Vertragsverwaltung ist speziell für die Telekommunikations-Branche von besonderer Relevanz. So sind die Funktionen im Rahmen des Vertragsmoduls ideal, um stets den Überblick über gewählte Konfigurationen zu behalten. Durch Anpassungen im Rahmen von Customizings konnten individuelle Anforderungen und gewünschte Funktionen in die Software integriert werden, die Blue Connect hierdurch optimal im operativen Tagesgeschäft unterstützten.

„Die TecArt Software unterstützt aktiv beim Absatzmanagement, der Leadgenerierung und der Verkaufsförderung. Insgesamt betrachtet vereint das TecArt-System alle Anforderungen, die für unser Unternehmen wichtig sind.“

Thomas Gehb – Geschäftsführung
Blue Connect

→ Kundennutzen

✓ Ein großer Vorteil der Software liegt ihrer flexiblen Nutzung und individuellen Anpassbarkeit. So konnte das TecArt-System entsprechend der individuellen Bedürfnisse von Blue Connect, gecustomized werden. Speziell die vielfältigen Filter- und Auswertungsmöglichkeiten liefern zu jederzeit benötigte Informationen. Auf diese Weise bleibt keine Vertragsfrist unbeachtet, keine Neuaktivierung unberücksichtigt oder kein Gespräch zur Verlängerung auslaufender Verträge, ungenutzt. Eine effiziente Verwaltung der Vertriebsaktivitäten, des Vertriebscontrollings und der bestehenden Verträge wird ermöglicht. Die TecArt-Software unterstützt dadurch aktiv beim Absatzmanagement, der Leadgenerierung und der Verkaufsförderung. Als Resultat werden kurze Reaktionszeiten erzielt, Mitarbeiter vernetzt und der Informationsfluss erhöht, um ein Plus an Servicequalität zu erreichen. Das TecArt-System ist außerdem die Grundlage für unsere Provisionsabrechnungen. Durch die individuelle Felderstellung ohne Programmierkenntnisse können sämtliche Provisionsstrukturen erfasst werden. Ein weiterer Vorteil ist durch die Anbindung unseres Call-Centers gegeben, wodurch vorqualifizierte Leads direkt an die Vertriebsmitarbeiter übergeben werden können. Eine umfassende Sicht auf alle Leads ermöglicht zudem präzise Forecasts. Übersichtlichkeit und Zeitersparnis sind weitere zentrale Nutzenaspekte, von denen Blue Connect profitiert. Unser Wachstum wurde maßgeblich durch die TecArt-Software unterstützt. Auch zukünftig schätzen wir diese gewinnbringende Zusammenarbeit. In diesem Kontext wird gerade die Erstellung eines geschützten Kundenbereichs zur Erhöhung der Servicequalität vollzogen.

Emmel & Preuß
www.DIE-AUTOMATIKTUER.de

Emmel & Preuß GbR

Gesucht wurde eine Software, die Informationen logisch miteinander verknüpft um somit ein Maximum an Servicequalität aller Kundenpflegeprozess zu ermöglichen. Als wesentlicher Vorteil wird dabei das Potential der individuellen Anpassung gewertet.

Wissenswertes zum Unternehmen

Die Emmel & Preuß GbR wurde 2001 als Fachbetrieb für Türautomation gegründet und hat sich seitdem auf automatische Schiebetüren oder Türen mit Drehtürantrieb spezialisiert. Ob im Gewerbe, Handel, Privatbereich, sozialen oder öffentlichen Einrichtungen, überall dort, wo barrierefreie Zugänge benötigt werden, liefern Emmel & Preuß die passende Lösung. Mit derzeit 14 Mitarbeitern plant, fertigt und betreut der Betrieb automatische Türsysteme und bietet seinen Kunden von der Planung, über die Herstellung und Montage, bis hin zu Störungsbehebung und Wartung den vollen Service.

→ Aufgabenstellung

✓ Der Fachbetrieb war auf der Suche nach einem Programm, dass alle Kundenadressen, Türstandorte und die einzelnen Türantriebe mit ihren individuellen Wartungsterminen verwalten kann. Dabei sollte das neue System die folgenden weiteren Anforderungen erfüllen:

- → Ein unter LINUX lauffähiges System
- → Multi-User-Fähigkeit
- → Skalierbarkeit für ein dynamisch wachsendes Unternehmen
- → Möglichkeit der Daten-Migration aller bisher genutzten Adressen und Daten aus dem Türverwaltungsprogramm

→ Lösung

✓ Mit dem TecArt-System hat die Emmel & Preuß GbR seit 2013 Schrittweise den laufenden Geschäftsbetrieb hin zur 360° Kundensicht optimiert. Im Januar 2014 war die TecArt Software soweit ins Unternehmen integriert, dass die bis dato genutzte Datenverwaltung bei Emmel & Preuß abgeschaltet und so wertvolle IT-Ressourcen eingespart werden konnten.

✓ Im Folgejahr 2015 wurde die Starface-Telefonanalage angebunden und so die Telefonverwaltung merklich vereinfacht und verbessert. Für 2016 plant der Fachbetrieb die Einführung des TecArt Moduls Rechnungen, um Fakturaprozesse zu digitalisieren und zu automatisieren.

✓ Das TecArt-System überzeugte den Fachbetrieb durch die Erfüllung der gewünschten Anforderung sowie den vielen weiteren, serienmäßigen Extras - wie dem integrierten E-Mail-Client mit seinen Verknüpfungen zu Terminen, Kontakten und Dokumenten.

✓ Emmel & Preuß schätzt das TecArt-System vor allem als umfassendes Kommunikationswerkzeug, welches nachhaltig bei der Verwaltung von Lieferanten, Kunden sowie Türanlagen unterstützt. Alle eingehenden E-Mails, Faxe und Telefongespräche werden gespeichert und können automatisch den Kunden, Projekten sowie Türanlagen zugeordnet werden. Die Verbindung des Systems mit der Telefonanlage ermöglicht die Click2Dial-Funktion und speichert zudem Anrufe automatisch zum jeweiligen Kunden und Projekt. Eine zentrale Informationsplattform bietet allen Service-Mitarbeitern des Fachbetriebes den mobilen Zugriff auf relevante Daten - wie Anfragen, Angebote, Fotos, CAD-Zeichnungen etc. Mit der TecArt Business Suite kann der Fachbetrieb Termine und Projekte optimal planen und steuern und verfügt über eine umfassende kunden- und projektbezogene Dateiverwaltung.

„Frei nach Loriot: ‚Ein Leben ohne TecArt ist möglich, aber sinnlos‘.“

Rudolf Preuß – Gesellschafter
Emmel & Preuß GbR

→ Kundennutzen

✓ Das TecArt-System ermöglicht den Emmel & Preuß Mitarbeitern einen direkt Austausch. Informationen können nicht verloren gehen, sondern werden durch TecArt automatisch erfasst und gespeichert. Aus Anrufen und E-Mails werden Aufgaben und Termine des jeweiligen Mitarbeiters automatisch zugeordnet. Die Service-Mitarbeiter haben eine kompletten mobilen Zugriff auf alle relevanten Informationen zu Türen, Projekten und Kunden.

Drei Fallbeispiele aus dem Praxisalltag von Emmel & Preuß verdeutlichen diese Vorteile:

- → Nachfrage eines Kunden: „Wer ist der Hausmeister vom DLR in Köln?“ Der mobile Zugriff via Smartphone ermöglicht es auch unterwegs, die Mitarbeiterliste des Kunden im Browser aufzurufen.
- → Ein Anruf vom Architekten: „Welchen Ug-Wert hat die Tür im Projekt ´Villa-Mentis-Schnweich`, eingebaut im Sommer 2014?“ Die Informationen werden innerhalb von einer Minute gefunden und die Informationsweitergabe ist im System unter ´Eingehender Anruf` bei Kunde und Projekt dokumentiert.
- → Anruf eines Metallbauers: Glas-Bruch beim gemeinsamen Kunden. „Wie berechne ich die Glas-Maße eines Fahrflügels (Fremdfabrikat)?“ Das Maßblatt des Fremdfabrikats ist im System hinterlegt und kann direkt vis Mail versandt werden. Arbeitsaufwand: 2 Minuten. Der gesamte Vorgang wird automatisch beim Kunden sowie beim Metallbauer gespeichert.

KAHLA
Thüringen Porzellan GmbH

KAHLA digitalisiert den B2B Vetrieb für einzigartige Kundenkontakte im produzierenden Gewerbe. Mit TecArt hat Kahla ein intesives und komplett integriertes CRM für intensivere B2B-Kundenbeziehungen geschaffen.

Wissenswertes zum Unternehmen

KAHLA ist die Design-Marke unter den deutschen Porzellanherstellern. Neben Produkten für den Privathaushalt bietet KAHLA ein breites Angebot an klassischem und kreativem Hotelporzellan, sowie stilvollen Werbegeschenken. Das Familienunternehmen mit rund 300 Mitarbeitern steht für nachhaltig produziertes Porzellan „Made in Germany". Design mit Mehrwert und hohe Qualität prägen die Marke KAHLA.

→ Aufgabenstellung

→ Als Unternehmen im produzierenden Gewerbe ist für die Kahla/ Thüringen Porzellan GmbH die Betreuung und der Kontakt zu den Handelspartnern enorm wichtig. Der qualitative Anspruch der Produkte soll sich im B2B-Kundenkontakt widerspiegeln. Deshalb wurde eine Lösung gesucht, die dem Ziel der Intensivierung der B2B-Kundenbeziehungen gerecht wird. Das bedingt eine möglichst umfassende Abbildung sämtlicher Korrespondenz und Aktivitäten, Verträge und Dokumente. Zudem war die mobile Nutzung ein wichtiger Wunsch bei der Auswahl eines geeigneten CRM-Systems. Entsprechend der Aufgabenstellung wurde nach einer Software für die Mitarbeiter in Vertrieb und Marketing gesucht. Vor allem die Mitarbeiter im Außendienst sollten direkt beim Kunden auf alle relevanten Informationen zugreifen können, um eine optimale Betreuung für eine verbesserte Verkaufsperformance sicherzustellen. Zur Nachbereitung der vor-Ort-Termine sollten To-Do's wie die Zusendung von Produktinformationen, Preislisten und Angeboten durch den Vertriebsinnendienst zeitnah erfolgen. Reklamationen und Service-Fälle sollten ebenfalls direkt beim Kunden abgebildet und ganzheitlich bearbeitet werden können.

Um die Ressourcen in der hausinternen IT-Systemadministration zu schonen, sollte eine Cloud-Lösung zum Einsatz kommen.

Zudem sollte die neue Lösung ein gutes Preis-Leistungsverhältnis besitzen und ein hohes Maß an Datenschutz und Datensicherheit bieten.

→ Lösung

✓ Die Erfüllung der definierten Anforderungen mit dem Schwerpunkt auf der vertrieblichen Kundenbetreuung konnte mit TecArt optimal realisiert werden. Der umfassende und äußerst übersichtliche Blick auf einen Business-Kontakt ist in der täglichen Arbeit unverzichtbar geworden. Die langwierige Suche nach den richtigen Ansprechpartnern und Vertragsinformationen entfällt nahezu vollständig. Über die Anbindung der eigenen Telefonanlage konnte zudem auch das Anrufmanagement optimal organisiert werden: Informationen werden in Anrufnotizen eingepflegt und alle zuständigen Mitarbeiter direkt informiert. Die Vergabe, Organisation und Dokumentation von externen und internen Terminen geht schnell und einfach vonstatten. Über die praktische Funktion der Erstellung einer Aufgabe direkt aus einem Termin kann die Nachbereitung der Termine durch den Vertriebsinnendienst umgehend erfolgen – so ist gewährleistet, dass verabredete Zuarbeiten, wie z.B. Angebotsversand vollständig und ohne nennenswerten Verzug beim Kunden ankommen.

Das Ticketsystem der TecArt-Software schließt als integriertes Tool für das Service-Management den Kreis in der professionellen Kundenbetreuung. Vor Ort beim Kunden stehen den Betreuern im Außendienst alle notwendigen Arbeitsmaterialien und Informationen zur Performance der Handelspartner zur Verfügung, was einen ergebnisorientierten Gesprächsverlauf ermöglicht. So lassen sich aktuelle Kennzahlen erörtern und Service-Vorgänge konstruktiv besprechen, um am Ende gemeinsam die besten Ergebnisse zu erreichen. Nützliche Funktionen zur Erfolgsmessung erleichtern den verantwortlichen Mitarbeitern die Berichterstattung gegenüber dem Management – so können die aktuellen Kennzahlen stets im Blick behalten werden.

„Das TecArt CRM ist für KAHLA ein zentrales Tool der täglichen Arbeit geworden. Der Nutzwert ist sehr hoch bei geringem Pflegeaufwand. Das zeigt uns dass es eine gute Entscheidung war.“

Steffi Winzer
Vertriebsleitung bei Kahla

→ Kundennutzen

→ Mit der Einführung der TecArt CRM Cloud-Software und einem entsprechenden Customizing zur individuellen Anpassung der Standard-Software an die konkreten Bedürfnisse konnte eine enorme Arbeitserleichterung erzielt werden. Durch den einheitlichen Zugriff auf einen konsistenten Datenbestand in Echtzeit können Aufgaben professionell und effizient erledigt werden. Alle Informationen und Unterlagen stehen in digitaler Form zentral zur Verfügung, was den Aufwand für Suche und Weitergabe ebenfalls deutlich reduziert. Die hohe Produktivität wird zusätzlich unterstützt durch die sehr gute Usability der Software, da die Bedienung keine Rätsel aufgibt. Insgesamt konnte die Service-Qualität und die Professionalität in der Betreuung der Handelspartner deutlich gesteigert werden. Außerdem konnten interne Arbeitsprozesse optimiert werden, was ebenfalls die Service-Qualität steigert.

Trotzdem werden die Ressourcen der IT-Abteilung nur minimal gefordert, weil durch das Software-as-a-Service Angebot nur minimaler Wartungsaufwand für die IT-Systemadministration entsteht. Gleichzeitig haben die Verantwortungsträger ein sehr gutes Gefühl bei dem sensiblen Thema der Datensicherheit, hier gibt es keinerlei Anlass für Kritik.

greentech

greentech GmbH & Cie. KG

Greentech digitalisiert mit dem TecArt CRM im Bereich erneuerbare Energien. Sämtliche Prozesse rund um die Erfassung von Photovoltaik-Daten bis hin zu kundenspezifischen Informationen werden im TecArt System zentral erfasst.

Wissenswertes zum Unternehmen

greentech ist einer der größten unabhängigen Anbieter für das kaufmännische und technische Management von PV-Anlagen. Mit einem mehr als 500 MWp im Service-Portfolio ist greentech in über 11 Ländern aktiv und betreut PV-Kraftwerke jeglicher Größenordnung. greentech bietet seinen Kunden ein Full-Service-Betriebsführungskonzept und weitere auf die PV-Branche spezialisierte Services. Zu dem Kundenstamm von greentech gehören sowohl private Anlagenbesitzer als auch Stadtwerke, regionale und internationale Energieversorger, Versicherungen und Investmentfonds.

Weitere Informationen finden Sie unter: www.greentech-management.com

→ Aufgabenstellung

✓ Gesucht wurde ein zentrales CRM-Tool für das professionelle Management aller Stammdaten sowie zur Abbildung der Betriebsführungsprozesse im Photovoltaik-Bereich. Konkret sollte eine Lösung für die Auftragserfassung, Leistungsdarstellung und Ergebnispräsentation eines Betriebsführers entstehen. Neben der Unterstützung der Mitarbeiter im täglichen Arbeitsablauf sollte mit der Einführung der CRM-Software auch eine Vereinheitlichung des Datenbestandes realisiert und mehr Transparenz für den Kunden geschaffen werden.

✓ Als konkrete CRM-Anforderungen definierte greentech ein 360-Grad Kontaktmanagement zu Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern bzw. geschäftlichen Bezugsgruppen. Weiterhin musste das neue System eine Funktion zur individuellen Anpassung von Projektmasken für die Dokumentation der alltäglichen und zugleich langfristigen Projektarbeit bieten. Dabei stand die strukturierte Erfassung aller kunden- und solaranlagenspezifischen Daten im Vordergrund, um eine professionelle Dokumentation der Betriebsführung von PV-Anlagen zu gewährleisten. Dokumente aus den Bereichen der technischen als auch kaufmännischen Betriebsführung sollten zu Kunden und Projekten abgelegt werden können.

✓ Basierend auf dem ursprünglichen CRM-Tool hat greentech eine systematische Lösung für die Solarbranche inhaltlich entwickeln und gemeinsam mit TecArt technisch optimal realisieren können. Die Aufgabenstellung, ein entsprechendes Vorgangsmanagement-System (Ticketsystem) zu schaffen, welches alle Vorgänge und Arbeiten in der Betriebsphase einer PV-Anlage erfasst, ist erfolgreich umgesetzt worden.

✓ Key-Features der TecArt Solarlösung:
✓ Ticket-Management
✓ Anlagen-Scheckheft
✓ Terminplanung und -übersicht
✓ Technische und kaufmännische Dokumentation & Ablage
✓ Vertragsmanagement und -controlling
✓ Versicherungs- und Schadensfallmanagement
✓ Aufgabenverwaltung & Erinnerungsfunktion
✓ Reporting auf Knopfdruck
✓ Individueller Kundenzugang
✓ Echtzeit-Update und Lebenslaufakte über die Photovoltaikanlage

„TecArt ermöglicht es uns, jederzeit strukturierten Zugang auf alle relevanten Stammdaten und zu offenen Vorgängen zu haben. Durch die PV-Lösung von TecArt steigern wir die Effizienz und Qualität der täglichen Arbeit deutlich.“

Jörn Carstensen
Prokurist und Vertriebsleiter

→ Lösung

→ Als einer der wenigen Anbieter am Markt konnte TecArt die komplexe Anforderung einer integrierten Business-Lösung für den benötigten Einsatzbereich in der Betriebsführung von Photovoltaikanlagen liefern. Die Verknüpfung zwischen den einzelnen Modulen Kontakte, Projekte, Tickets, Verträge und Dokumente ist sinnvoll aufgebaut und individuell erweiterbar. Alle Daten-Masken konnten auf die speziellen Bedürfnisse von greentech angepasst werden, um die Vorgänge innerhalb der Betriebsphase einer PV-Anlage vollumfänglich zu dokumentieren. Teilweise wurde die Anpassung in Zusammenarbeit mit TecArt vorgenommen, teilweise konnte dies auch in Eigenleistung umgesetzt werden.

→ Die definierten Anforderungen konnten gut umgesetzt werden, da das TecArt CRM bereits im Standard eine hohe Funktionstiefe aufweist und zudem individuell über Customizing anpassbar ist. Insbesondere die Abbildung der PV-Park Topologie und die Adaption der Masken und Pflichtfelder, um die Prozesse zu steuern und die Qualität sicherzustellen, konnte sehr gut realisiert werden.

→ Um den Kunden eine transparente Lebenslaufakte über die Betriebsphase ihrer Photovoltaikanlagen bieten zu können, steht ein individueller Kundenlogin zur Verfügung. Greentech-Kunden erhalten damit jederzeit ein Echtzeit-Update über ihre PV-Projekte und die Arbeiten des Betriebsführers. Bei diesem Kundenlogin handelt es sich um externe Projektmitglieder – ein Feature das TecArt kostenlos zur Verfügung stellt.

→ Kundennutzen

→ Entstanden ist eine einmalige Branchenlösung, die die definierten Anforderungen bestens erfüllt und bereits seit 2011 als sichere Cloud-Lösung bei greentech im produktiven Einsatz ist. Das CRM-Tool von TecArt ermöglicht greentech ein professionelles Auftreten gegenüber allen Bezugsgruppen durch die zentrale Bereitstellung aller wichtigen Informationen zu Kundenkommunikation, Projektständen und Vorgängen. Zudem konnte durch die hohe Anpassungsfähigkeit der Software eine passgenaue und zugleich zukunftssichere Softwarelösung aufgebaut werden; das Software-as-a-Service Angebot von TecArt ist performant, sicher und äußerst ressourcenschonend. Die elementar wichtige Abbildung der Betriebsführungsprozesse ist sauber gewährleistet, das Datenmanagement hat sich maßgeblich verbessert.

→ Mithilfe des TecArt CRM konnte ein hoher Grad an Struktur und Übersicht sowie auch automatisierte Prozesse realisiert werden. TecArt unterstützt agile Methoden in der Teamarbeit, denn der Zugang zu Daten und Informationen kann jederzeit passgenau gesteuert werden – unabhängig vom ursprünglichen Aufgaben- oder Verantwortungsbereich eines Mitarbeiters. So konnte der interne Workflow optimiert und die Qualität gegenüber dem Kunden gewährleistet werden. Dies äußert sich unter anderem in einem guten Organisationsmanagement durch schnellen Überblick über alle offenen Themen und einer professionellen Kommunikationsgrundlage für interne und externe Status-Meetings.

→ Als professioneller Betriebsführer ist greentech in der Lage, eine lückenlose Ergebnispräsentation beim Kunden abzuliefern und leistungsbezogene Vorgänge einheitlich darzustellen. Das bedeutet für den Kunden maximale Transparenz und Verlässlichkeit.

CEE Group

Die CEE Group hat mit TecArt ein projektorientiertes CRM mit intergriertem Asset-Management erfolgreich umgesetzt. So wurde das strategische Element des eigenen Risk-Management in ein operatives IT-Projekt umgesetzt.

Wissenswertes zum Unternehmen

Die CEE Group mit Sitz in Hamburg ist Investor und Betreiber von Photovoltaik und Windkraftanlagen in ganz Europa. Etwa 40 Mitarbeiter verwalten derzeit rund 150 Betreibergesellschaften und die zugehörenden Assets in einem Volumen von rund 1,2 Mrd. Euro mit einer Gesamtkapazität von mehr als 550 MegawattPeak Leistung im eigenen Portfolio. Die CEE Group spricht hauptsächlich institutionelle Investoren mit dem umfassenden Leistungsspektrum der vier zur Unternehmensgruppe gehörenden Gesellschaften CEE Management, CEE Operations, CEE Fund Advisory und CEE Natural Ressources an. Das Unternehmen verfolgt den eigenen Anspruch zur Qualitätsführerschaft auf dem Markt der Alternativen Investments und organisiert seine Assets mit TecArt.

→ Aufgabenstellung

→ Benötigt wurde zunächst ein zentrales, professionelles Softwaresystem für die laufende Verwaltung des Bestandsportfolios. Dabei mussten alle Parameter eines Assets (z.B. einer Windkraft-Anlage) berücksichtigt werden können. Außerdem war es notwendig, alle Vorgänge, Korrespondenzen, Verträge, Fristen und Tickets darunter abzubilden, um jederzeit einen vollständigen Überblick über das jeweilige Investitionsobjekt zu erhalten. Neben der Verwaltung der eigentlichen Assets, war es erforderlich, auch die dahinterstehenden Betreibergesellschaften zu organisieren und umfangreiche Details der dazugehörenden Liegenschaften zu erfassen. Neben den wertschöpfenden Auswahlfaktoren spielte die Integrationsfähigkeit des neuen Softwaresystems in die bestehende IT-Infrastruktur eine maßgebliche Rolle bei der Entscheidung für TecArt.

→ Lösung

→ Die TecArt-Lösung für das Asset-Management wurde weitestgehend durch versierte Mitarbeiter der CEE Group umgesetzt. Zentrale Softwarebestandteile der eingesetzten Lösung sind die TecArt-Module „Kontakte“, „Projekte“, „Tickets/Vorgänge“, „Dokumente“ und „Aktivitäten“ (Anrufe, Aufgaben, Termine, Notizen). Die Nutzung der TecArt-Software erfolgt als Server-System im eigenen Betrieb. Mithilfe dieser zentralen Module und deren Anpassungs- und Nutzungsmöglichkeiten war es CEE möglich, eine passgenaue Lösung für den angedachten Einsatzzweck umzusetzen.

→ Die Energieanlagen (Solar- und Windparks) werden als Asset-Gesellschaften über das TecArt Projektmodul organisiert – alle relevanten Informationen werden somit in der Asset-Datenbank zentral, einheitlich und auswertbar gepflegt (z.B. Angaben zur Investmentgesellschaft, Steuern und Bankverbindung, Investitions- und Projektangaben, Informationen zum Netzanschluss sowie zu technischen Details der Anlagen). Unter einem Asset laufen alle administrativen Vorgänge wie Gesellschafterbeschlüsse und Korrespondenzen zusammen. Alle zu den Assets gehörenden Vorgänge, Fristen und Termine werden als verknüpfte Vorgänge über das Ticket-Modul organisiert und gesteuert und sind direkt bei dem Asset einseh- und aufrufbar. Dabei werden Service-Fälle genauso als Projekt- bzw. Assetvorgang abgebildet, wie sämtliche Verträge, z.B. für Nutzung und Pacht, Strombezug, Versicherung und Finanzierung inkl. der zugehörigen Fristen und Dokumente.

→ Das TecArt Kontaktmanagement dient CEE selbstverständlich als universelle Kontaktdatenbank mit einer hervorragenden Übersicht über alle Ansprechpartner, Dokumente, Aktivitäten und Korrespondenzen, Assets (= Projekte) und Vorgänge (= Tickets). Wie für Tickets und Projekte bestehen innerhalb der TecArt Kontaktverwaltung ebenfalls verschiedene Kontaktarten mit jeweils eigenen Ansichten. So lassen sich die unterschiedlichen Bezugsgruppen wie bspw. Investoren, Projektpartner, Dienstleister etc. differenziert organisieren. Zudem wird die Akquise neuer Investmentprojekte, die Aufnahme neuer Energieparks ins Portfolio und die Ansprache von potenziellen Investoren direkt aus dem TecArt Kontaktmanagement gesteuert. Mehr als 20 Indikatoren für den Akquise-Status sorgen neben weiteren Detailangaben für einen exakten Blick auf die Geschäftsentwicklung.

„Die Sicherheit einer Standard-Software kombiniert mit der Flexibilität einer Individuallösung sind optimale Voraussetzungen für uns. Der Einsatz unserer Asset-Management-Lösung mit TecArt macht die Verwaltung unserer Projekte deutlich effizienter und reduziert relevante Projektrisiken.“

Christian Bertsch-Engel
Geschäftsführer CEE Operations

→ Kundennutzen

→ Neben diesen zentralen Bausteinen der Lösung kommen weitere nützliche Tools und Funktionen der TecArt-Software zum Einsatz. So sorgen die Protokollfunktion und Aktivitätenrechte für maximale Sicherheit und Nachvollziehbarkeit aller Änderungen an den Datensätzen. Eine Besonderheit der Implementierung der TecArt Software in der CEE Group ist die enge Verzahnung mit dem eingesetzten revisionssicheren Dokumentenmanagement- und Workflowsystem ELO. Hier werden die vielseitigen Schnittstellen von TecArt für eine Abfrage von Stammdaten sowohl der Projekte als auch der Kontakte und Tickets ausgeschöpft. Das Ergebnis ist eine moderne, digitale Belegbearbeitung, bei der Projektverwaltung, Freigabeprozesse, Online-Banking und Buchhaltung vollständig integriert sind. TecArt bildet als flexible Lösung den Kern dieser effizienten Plattform.

→ CEE betrachtet den Einsatz der TecArt Software als ein strategisches Element des eigenen Risk-Management-Ansatzes. Die Nutzung der Lösung dient nachweislich der Vermeidung von Fehlerquellen und sorgt für eine professionelle Organisation des Portfolios. Von der daraus resultierenden Qualität profitieren alle Bezugsgruppen, allen voran die Kunden und Investoren. Das gesetzte Ziel, ein großes Maß an Einheitlichkeit und Qualität in der Verwaltung und Dokumentation der Assets umzusetzen, konnte so erreicht werden.

→ In der internen Arbeitsweise machen sich vor allem die gegenseitige Wahrnehmung, die Nachvollziehbarkeit von Absprachen durch Aktivitätenhistorien und der hohe Nutzwert in der täglichen Arbeit der Asset Manager positiv bemerkbar. Die Anwender der CEE-Lösung haben die Arbeitsweise und den Wert dieses Management-Werkzeugs schnell verinnerlicht

→ Die Kombination aus konkretem Mehrwert für das operative und administrative Geschäft, das Management und Controlling sowie für das eigene Teamwork macht die TecArt Software für CEE so wertvoll. Zukunfts- und Datensicherheit in Verbindung mit einer enormen Funktionstiefe und Anpassungsfähigkeit waren zentrale Kriterien für die Projektumsetzung. Die tiefe Einbindung in die Systemlandschaft der CEE Group – die durch die flexiblen und umfangreich dokumentierten Schnittstellen problemfrei möglich war – war ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die Einführung des Systems.

Herausgeber

Herausgegeben von der TecArt GmbH
TecArt Fallstudien - Cases-Studies unserer Software-Projekte

TecArt GmbH, Erfurt, August 2016
Copyright © 2016 TecArt GmbH

TecArt GmbH
Fischmarkt 5 - 99084 Erfurt
Telefon: +49 361 302624-0
E-Mail: info@tecart.de

Amtsgericht Jena HRB 111062
USt-IdNr. DE205326558
Vertreten durch Thomas Fischer, Christian Fischer, Christian Friebel

www.tecart.de