

Informatikdienstleistungen, Vermessungen und Tiefbauprojektierungen – alles unter einem Hut

Wandelt sich im Lauf der Zeit das Geschäftsmodell eines Unternehmens, verändert sich oft die Bedeutung der einzelnen Geschäftsbereiche – und damit die Anforderungen an die eingesetzte Software. Diese Erfahrung hat auch die auf Vermessungen und IT-Lösungen spezialisierte GEOINFO gemacht. Mit Erfolg, denn dank der Flexibilität von Abacus Business Software sind heute alle Bereiche unter einem Hut vereint.

>> Christian Bühlmann | schmid + siegenthaler consulting gmbh

Mit ihren rund 180 Mitarbeitenden und sieben Tochterfirmen ist die GEOINFO Gruppe ein regional bekannter IT-Dienstleister und das grösste Geometerunternehmen der Ostschweiz. Es erstellt Vermessungen im Auftrag von Kommunen und unterhält Geografische Informationssysteme, die in Rechenzentren der GEOINFO IT AG gesichert betrieben werden. Zunehmend wichtiger geworden sind in den letzten Jahren auch Informatiklösungen für Kantone wie das Geoportal oder Fachanwendungen für Infrastruktur, Sicherheit, Vegetation und Landwirtschaft. Diese Entwicklung gipfelte darin, dass die IT-Dienstleistungen Umsatzmässig den Anteil von Vermessungen

und Tiefbau bereits überholt haben und aktuell 60 Prozent zum Gruppenergebnis beitragen. Der Bereich IT-Solutions erstellt und betreibt IT-Infrastrukturen aller Art, bei Kunden vor Ort oder in den eigenen Rechenzentren. So deckt GEOINFO dank massgeschneiderten IT-Lösungen alle IT-Bedürfnisse ihrer Kunden ab, von der Betreuung vor Ort bis hin zum Gesamt-Outsourcing der IT-Infrastruktur.

Ausgangslage

Bereits seit 2009 setzt GEOINFO für die Leistungsverrechnung ihrer Dienstleistungen auf Abacus Business Software. Kernelement der

Anwendung war dabei die Leistungs-/Projekt-abrechnungssoftware AbaProject, die primär zur Projektverwaltung und Verrechnung aller Leistungen eingesetzt wurde. Im Zusammenhang mit den Vermessungsdienstleistungen hatte GEOINFO die Business Software von Abacus umfangreich erweitert, um die verschiedenen Akkordtarife in der Fakturierung umzusetzen. Ergänzt wurde AbaProject durch die integrierte Finanzsoftware mit Kostenrechnung und Lohnbuchhaltung. Als im Jahr 2015 ein weiteres Informatikunternehmen der Systemtechnik in die GEOINFO integriert wurde, stellte sich die Herausforderung, die Informatiksysteme beider Dienstleister auf einen gemeinsamen Nenner zu bringen. Da Abacus Business Software in der ganzen GEOINFO-Gruppe seit Jahren genutzt wurde, war der Schritt naheliegend, auch das neue Unternehmen der Gruppe auf dieselbe Plattform zu bringen. Abzulösen galt es eine spezialisierte Branchenlösung für Informatikunternehmen aus Deutschland. Die Anforderungen und Erwartungen an die Standardsoftware Abacus waren entsprechend hoch, die anspruchsvollen Geschäftsvorfälle und Prozesse effizient abzubilden.

Ziele

Die diversen Prozesse der GEOINFO für den Bereich IT-Systemtechnik sollten alle mit dem System von Abacus unterstützt werden. Dazu gehören die Prozesse des IT-Helpdesks mit dem Ticketingsystem, der Verkauf und die Beschaffung von IT-Hard- und Software, die laufende Systembetreuung mit Wartungsverträgen für die Kunden von Rechencenter-Services, die Aufgaben- und Projektleitungsorganisation für die Abwicklung von komplexen Informatikprojekten und natürlich die ticketbezogene Rapportierung und Verrechnung laufender IT-Dienstleistungen. Künftig sollte der Anwender prozessgestützt durch die verschiedenen Arbeitsschritte eines IT-Tickets

Erfahren Sie...

- ... welche Vorteile eine digitalisierte Abwicklung von Service-Tickets hat.
- ... wie der Handel von Hard- und Software nahtlos in die Servicetickets integriert ist.
- ... wie den Kunden vertragsbasierte Rechencenter-Services periodisch fakturiert werden.

Das Projekt

Anwender:	GEOINFO Gruppe, 9100 Herisau, www.geoinfo.ch
Mitarbeiter:	180
User:	174
Branche:	IT, Vermessung, kommunaler Tiefbau und Bahnbau
Thema:	Service-Ticketing und Serviceabwicklung
Anbieter:	Customize AG, www.customize.ch
Lösung:	Abacus Business Software, www.abacus.ch

GEOINFO

customize

ABACUS
Business Software

geführt werden. Martin Frischknecht, CFO der GEOINFO-Gruppe war überzeugt, dass aufgrund der bereits gesammelten Erfahrungen mit Abacus sowie der grossen Anpassungsfähigkeit der Software die vielfältigen administrativen Prozesse von GEOINFO auch im IT-Dienstleistungsbereich durchgängig von der Offerterstellung über die kundenbezogenen Tickets bis in die Projektverwaltung und Kostenrechnung in einem zentralen System abgebildet werden konnten.

Vorgehen

Die bereits bestehende Abacus-Lösung wurde um das Modul Service-/Vertragsmanagement und um zusätzliche Komponenten der Auftragsbearbeitung erweitert. Das Service-/Vertragsmanagement sollte für den Geschäftsbereich der IT-Systemtechnik künftig das zentrale Programmmodul sein, in dem alle Informationen verwaltet und alle Prozesse ausgelöst und überwacht werden. Mit der Erarbeitung des Lösungskonzeptes wurde der Abacus-Vertriebspartner Customize betraut. Ein wesentlicher Teil der Parametrisierung der Lösung konnte von GEOINFO selbst vorgenommen werden. Das beinhaltete insbesondere das Maskendesign für eine optimale Erfassung der Aufträge und die Erstellung der Formulare und Auswertungen. Nach dem Aufbau der Lösung erhielten die Anwender im Rahmen von verschiedenen Workshops in der ersten Phase des Life-Betriebs die Instruktionen zur Nutzung der Software. Diese Workshops wurden auch dazu genutzt, die Software-Tools weiter zu verfeinern und den Praxisgegebenheiten optimal anzupassen.

Anwender-Tipp

«Die Vielseitigkeit und Erweiterbarkeit eines ERP-Systems ist gerade bei komplexen Firmenstrukturen äusserst wichtig. Als Beispiel: Unsere Mitarbeitenden nutzen die prozessgestützten Möglichkeiten zur Abwicklung der Servicetickets, im Kader werden die umfassenden und automatisierten Möglichkeiten des Ticket- und Projekt-Controllings genutzt und die Geschäftsleitung kann sich auf aktuelle Kennzahlen der Arbeitsorganisation und Finanzen verlassen.»

Martin Frischknecht,
CFO GEOINFO Gruppe



Lösungskonzept

Im Servicemanagement-Tool sind heute die arbeitsorganisatorischen Aufgaben abgebildet. Dazu wurden mit der Business Process Engine, dem Prozesstool von Abacus, die entsprechenden Arbeitsschritte definiert und im Ablauf integriert. Eine für GEOINFO wesentliche Quelle von Aufträgen sind die sogenannten Service-Tickets, die automatisch aus eingehenden E-Mails der Kunden erstellt werden. Dabei erkennt das Programm anhand der E-Mailadresse den Kunden und legt ein entsprechendes Service-Ticket für ihn an. Der dem Kunden zugeordnete Kundenbetreuer bzw. dessen Team erhält das Ticket zur Bearbeitung zugewiesen. Durch die auf den Kundenstammdaten definierten Service-Level Agreements wird ihm mitgeteilt, in welchem Zeitraum eine Reaktion zu erfolgen hat. Ist das Service-Ticket mit einer zu offerierenden Erweiterung der Kundeninfrastruktur verbunden, kann aus demselben Programm sofort eine entsprechende Offerte erstellt und verschickt werden. Resultiert aus der Offerte schliesslich ein Auftrag, kann das gleiche Ticket nach erbrachter Leistung und Lieferung von Hard- und Software fakturiert werden. Vom Programm werden die entsprechenden Service-Objekte zur gelieferten Hard- und Software unter den Kundendaten selbständig angelegt, so dass sich der Sachbearbeiter nicht darum zu kümmern braucht. Ist im Rahmen anspruchsvoller Projekte die Zusammenarbeit verschiedener Teams aus dem Hause GEOINFO notwendig, lassen sich aus einem Serviceauftrag verschiedene Arbeitspakete als Unteraufträge anlegen, so dass jedes Team sein

entsprechendes Arbeitspaket abarbeiten kann. Die Prozessautomatisierung mit Hilfe der Business Process Engine der Abacus Software hat GEOINFO entscheidend bei der Sicherstellung der Servicequalität geholfen, genauso wie die Vielzahl von eingerichteten Vorlagen für Eingangs- oder Auftragsbestätigungen oder Abschluss-, Zwischeninformation und Eskalationsmeldungen von Changes oder Aufgaben.

Fazit

Zukünftig will GEOINFO ihren Kunden auch die Möglichkeit bieten, Service-Tickets über ein Online-Portal zu erfassen. Dabei soll das Standard-WebTicketing von Abacus zum Einsatz kommen. Bereits heute ist die Transparenz über die laufenden Service-Tickets und Aufgaben zu jedem Zeitpunkt gegeben. Das Programm gibt auf Knopfdruck Auskunft, welche Serviceobjekte bei welchem Kunden installiert sind. Somit ist das ganze Unternehmenswissen für die GEOINFO-Mitarbeitenden auf Knopfdruck erreichbar. 350 Kunden aus dem IT-Bereich sind bis dato im System mit Wartungsverträgen abgebildet. Die Verrechnung kann in beliebiger Periodizität mittels Serienfakturierung erfolgen, wobei die Rechnungen auch in Form von E-Rechnungen per Mail verschickt werden können. Unterschiedliche Anforderungen und Bedürfnisse der Geschäftsbereiche der GEOINFO Gruppe – von den IT-Dienstleistungen, über Vermessungen bis zu Projektierungen von Strassen oder Bahntrassen – sind mit ein und derselben Software abgedeckt. Keine Drittlösungen sind notwendig, alle Module sind nahtlos integriert und Datenredundanzen sind damit ausgeschlossen. <<