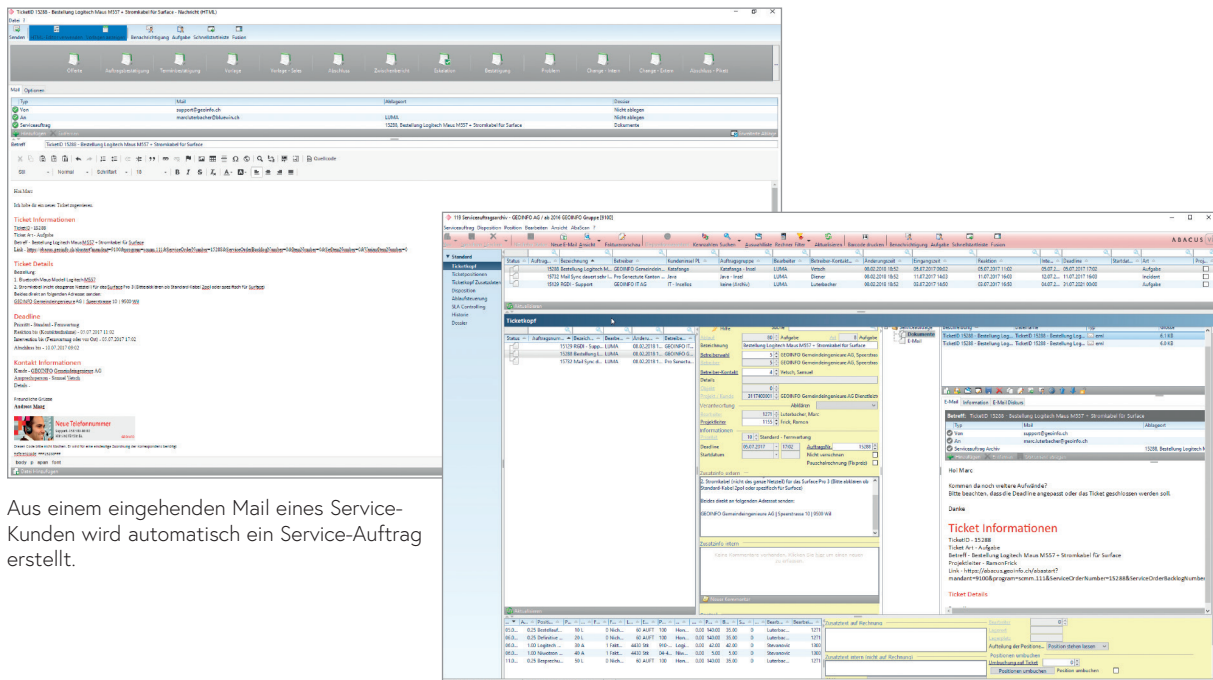




Aus einem eingehenden Mail eines Service-Kunden wird automatisch ein Service-Auftrag erstellt.

ternehmen abzulösen. Die Anforderungen und Erwartungen an die Abacus Standardsoftware waren dabei hoch, die anspruchsvollen Geschäftsvorfälle und Prozesse effizient abzubilden.

Prozessoptimierung

Die diversen Prozesse der GEOINFO für den Bereich IT-Systemtechnik sollten alle mit Abacus unterstützt werden. Dazu gehören die Prozesse des IT-Helpdesks mit dem Ticketingsystem, der Verkauf und die Beschaffung von IT-Hard-

"Die Prozessautomatisierung mit Hilfe der Abacus Business Process Engine hat GEOINFO entscheidend bei der Sicherstellung der Servicequalität geholfen."

und Software, die laufende Systembetreuung mit Wartungsverträgen für die Kunden von Rechencenter-Diensten, die Aufgaben- und Projektleitungsorganisation für die Abwicklung von komplexen Informa-

tikprojekten sowie die ticketbezogene Rapportierung und Verrechnung laufender IT-Dienstleistungen. Künftig sollten die Anwender prozessgestützt durch die Arbeitsschritte eines IT-Tickets geführt werden. Martin Frischknecht, CFO der GEOINFO-Gruppe, glaubte fest daran, dass sich die vielfältigen administrativen Prozesse von GEOINFO auch im IT-Dienstleistungsbereich aufgrund der bereits gesammelten Erfahrungen mit der Abacus Software sowie mit Hilfe ihrer grossen Anpassungsfähigkeit durchgängig in einem zentralen System abbilden lassen würden – von der Offerterstellung über die kundenbezogenen Tickets bis in die Projektverwaltung und Kostenrechnung.

Erweiterung des ERP-Systems

Die Abacus-Lösung wurde dafür um das Modul Service-/Vertragsmanagement (SVM) und um zusätzliche Komponenten der Auftragsbearbeitung erweitert. Das SVM sollte für den Geschäftsbe- reich der IT-Systemtechnik künftig das zentrale Programmmodul dar-

stellen, in dem alle Informationen verwaltet und alle Prozesse ausgelöst und überwacht werden sollten. Mit der Ausarbeitung des Lösungskonzepts wurde der Abacus-Vertriebspartner Customize beauftragt. Ein wesentlicher Teil der Parametrisierung der Lösung sollte von

Im Servicemanagement-Werkzeug sind heute die arbeitsorganisatorischen Aufgaben abgebildet.

GEOINFO selbst vorgenommen werden. Das betraf insbesondere das Maskendesign für eine optimale Erfassung der Aufträge sowie 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 Kurse wurden gleichzeitig dazu genutzt, die Software-Werkzeuge weiter zu verfeinern und den Praxisgegebenheiten optimal anzupassen.

Digitalisierte Abwicklung der Service-Tickets

Im Servicemanagement-Werkzeug 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, so dass es selber in der Lage ist, ein entsprechendes Service-Ticket für diesen anzulegen. Der einem Kunden zugeordnete

Eine Quelle von Aufträgen sind die sogenannten Service-Tickets, die automatisch aus eingehenden E-Mails der Kunden erstellt werden.

te Betreuer und dessen Team erhalten das Ticket zur Bearbeitung zugewiesen. Durch die auf den Kundenstammdaten definierten Service-Level-Agreements wird diesen mitgeteilt, in welchem Zeitraum eine Reaktion zu erfolgen hat. Ist dieses mit einer zu offerierenden Erweiterung der Kundeninfrastruktur verbunden, kann aus demselben Programm umgehend eine entsprechende Offerte erstellt und verschickt werden. Resultiert aus der Offerte 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 mehr darum kümmern muss. Ist im Rahmen an-

Alle betriebswirtschaftlichen Anforderungen der GEOINFO-Gruppe werden von den IT-Dienstleistungen, über Vermessungen bis zu Projektierungen von Strassen oder Bahnstrassen von derselben Software abgedeckt.

spruchsvoller Projekte die Zusammenarbeit mehrerer Teams aus dem Hause GEOINFO notwendig, lassen sich aus einem Serviceauftrag mehrere Arbeitspakete als Unteraufträge anlegen, so dass jedes Team seine eigenen Aufgaben abarbeiten kann. Die Prozessautomatisierung mit Hilfe der Business Process Engine der Abacus Soft-

ware hat GEOINFO entscheidend bei der Sicherstellung der Servicequalität geholfen, genauso wie die Vielzahl von eingerichteten Vorlagen für Eingangs- oder Auftragsbestätigungen oder Abschluss- und Zwischeninformationen sowie Eskalationsmeldungen von "Changes" oder Aufgaben.

Fazit

Inskünftig will GEOINFO ihren Kunden die Möglichkeit bieten, Service-Tickets über ein Online-Portal zu erfassen. Dabei soll das Standard-Web-Ticketing von Abacus zum Einsatz kommen. Bereits heute ist die Transparenz über die laufenden Service-Tickets und Aufgaben zu jedem Zeitpunkt gegeben. Das Programm informiert auf Knopfdruck, welche Serviceobjekte bei welchem Kunden installiert sind. Somit ist das ganze Unternehmenswissen für die GEOINFO-Mitarbeitenden abrufbar. 350 Kunden aus dem IT-Bereich sind bis dato im System mit Wartungsverträgen abgebildet. Die Verrechnung kann in

GEOINFO

OFFERTE Nr. 14700
Hauptstrasse 11, 8070 Wetzikon
0409 Winterthur

Werden, 22.03.2018

Offerte Nr. 14700

Kunden: Kien Appell
E-Mail: kien.appell@geoinfo.ch
Telefon: +41 58 540 40 56
Strasse: 128041

Erweiterung:
22.03.2018
30 Tage
Kien Appell
2.2.2
30 Tage netto
CHF 551.00

Laserdrucker Ersatz:

Pos.	Produkt-Nr. / Beschreibung	Menge	Ein.	Preis	Betrag
2	HP LaserJet Pro MFP M425dn Drucken, Kopieren, Scannen und Faxen Scan to E-Mail, Scan to Network Folder, Scan to USB - Druck- bzw. Kopiergeschw. bis zu 36 S./Min. - Duplexfunktion integriert - Breitbandfähiges USB 2.0, LAN, WLAN - 250 Blatt Schachtel + 50 Blatt Mehrzweckzuführung - Medienkompatibel A4, A5, A6, B5, B6, B7, C5, C4, C3, C2, C1 - Abmessungen: 43 cm (H) x 32,5 cm (B) x 19,4 cm (T) - 2 Jahre Herstellergarantie	1,00	Stk.	551,00	551,00



GEOINFO IT AG
Hauptstrasse 11, 8070 Wetzikon | Schützenstrasse 11, 8400 Winterthur
www.geoinfo.ch | info@geoinfo.ch | Tel: +41 58 540 40 56 | Fax: +41 58 540 40 57

GEOINFO

Offerte Nr. 14700
Hauptstrasse 11, 8070 Wetzikon
Seite 2

Pos.	Produkt-Nr. / Beschreibung	Menge	Ein.	Preis	Betrag
4	Dr. Auftragsbestätigung Druckauftrag: Drucken, Kopieren, Scannen und Faxen - nach Auftragsbestätigung, ungefähre Schätzung 0,5 Std. - Wartungsfreie Installation	0,50	Std.	180,00	90,00
5	Optional: Ersatztoner HP Toner 204 - 9000 (123456) Seitenkapazität: ~9000 Seiten	1,00	Stk.	180,00	180,00
Netto (inkl. MWST):					CHF 831,00
Mehrwertsteuer:					CHF 83,10
Total (inkl. MWST):					CHF 914,10

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der GEOINFO: www.geoinfo.ch/de/vertragsagb

GEOINFO IT AG
Hauptstrasse 11, 8070 Wetzikon | Schützenstrasse 11, 8400 Winterthur
www.geoinfo.ch | info@geoinfo.ch | Tel: +41 58 540 40 56 | Fax: +41 58 540 40 57

Aus einem Service-Ticket erstellt das Programm sofort eine entsprechende Offerte.

GEOINFO-Gruppe

GEOINFO

Mit ihren rund 180 Mitarbeitenden und sieben Tochterfirmen ist die in Herisau domizilierte GEOINFO-Gruppe eine regional bekannte IT-Dienstleisterin und das grösste Geometerunternehmen der Ostschweiz. Sie ist in den Bereichen IT, Vermessung, kommunaler Tiefbau und Bahnbau tätig. Die Gruppe erstellt die Vermessungen im Auftrag von Kommunen und unterhält Geografische Informationssysteme, die in Rechenzentren der GEOINFO IT sicher abgesichert betrieben werden. In den letzten Jahren sind auch Informatiklösungen für Kantone wie das Geoportal oder die Fachanwendungen für Infrastruktur, Sicherheit, Vegetation und Landwirtschaft immer wichtiger geworden. Diese Entwicklung gipfelte darin, dass die IT-Dienstleistungen umsatzmässig den Anteil von Vermessungen und Tiefbau überholt haben und derzeit 60 Prozent zum Gruppenergebnis beitragen. Der Bereich IT-Solutions erstellt und betreibt Informatikinfrastrukturen aller Art, bei Kunden vor Ort oder in den eigenen Rechenzentren. Dank den massgeschneiderten IT-Lösungen deckt GEOINFO alle IT-Bedürfnisse ihrer Kunden ab.

www.geoinfo.ch

Martin Frischknecht, CFO GEOINFO-Gruppe



"Die Vielseitigkeit und Erweiterbarkeit eines ERP-Systems ist gerade bei komplexen Firmenstrukturen äusserst wichtig. Beispielsweise nutzen unsere Mitarbeitenden die prozessgestützten Möglichkeiten zur Abwicklung der Servicetickets; im Kader werden die umfassenden und automatisierten Möglichkeiten des Ticket- und Projekt-Controllings verwendet und die Geschäftsleitung kann sich auf aktuelle Kennzahlen der Arbeitsorganisation und Finanzen abstützen."

Abacus Business Software bei GEOINFO-Gruppe

- 100 Programmanwender
- Service-/Vertragsmanagement, Leistungs-/Projektabrechnung, CRM, Auftragsbearbeitung, E-Business, Finanz-/Lohnsoftware, ABA/Scan/ Archivierung, Business Process Engine, Report Writer

beliebiger Periodizität mit Hilfe der Serienfakturierung erfolgen, wobei Rechnungen auch in Form von E-Rechnungen via Mail verschickt werden können. Alle betriebswirtschaftlichen Anforderungen und Bedürfnisse der Geschäftsbereiche der GEOINFO-Gruppe werden von den IT-Dienstleistungen, über Vermessungen bis zu Projektierungen von Strassen oder Bahntrassen von derselben Software abgedeckt. Keine Drittlösungen sind notwendig, alle Module sind nahtlos integriert und Datenredundanzen sind damit ausgeschlossen. ♦

Für Auskünfte zum realisierten Software-Projekt wenden Sie sich an:



Christoph Iten, Managing Partner

customize

Customize AG

Neuwiesenstrasse 20
CH-8400 Winterthur

Gessnerallee 28
CH-8001 Zürich

Bärenplatz 2
CH-3011 Bern

Oberer Graben 22
CH-9000 St. Gallen

info@customize.ch
www.customize.ch