

Alles am richtigen Ort

OPTIMIERUNG Mit der Ablösung von Einzellösungen und individuellen Excel-Listen durch ein zentrales CRM- und ERP-System steigern Dienstleister ihre Produktivität markant.

THOMAS SCHEIDGEN

Ein Unternehmen, das die Marge halten oder gar vergrössern will, muss seine Produktivität steigern. Dies gilt für Dienstleister genauso wie für produzierende Betriebe. Während aber ein Hersteller seine Produktion immer weiter automatisieren sowie die Technologie und den Rohstoffverbrauch optimieren kann, bleibt beim Dienstleister der zentrale Kostenfaktor – der Mitarbeitende – mehr oder weniger konstant. Er kann zwar durch Schulungen die individuellen Kompetenzen und auch diejenigen seiner Organisationseinheiten erhöhen. Diese Anstrengungen stossen aber schnell an ihre Grenzen.

In vielen Dienstleistungsbetrieben liegt allerdings immer noch ein grosses Optimierungspotenzial brach. Viel Zeit geht nämlich durch die Nutzung zahlreicher Einzelapplikationen für die verschiedenen Arbeitsaufgaben verloren. Zudem erschwert die individuelle Software-Nutzung der einzelnen Mitarbeitenden die Etablierung von einheitlichen Prozessen und damit eine strukturierte Verbesserung der Abläufe und ein exaktes Controlling.

Zeitraubend und fehleranfällig

Ein zentrales CRM- und ERP-System für sämtliche betriebswirtschaftlichen Belange von der Neukundengewinnung und der Angebotserstellung über die Leistungserfassung und das Projektmanagement bis zur Verrechnung, zum Controlling und zur Kostenrechnung spart nicht nur dem Einzelnen Arbeitszeit, weil er nicht mehr dauernd die Applikation wechseln muss und seine Dokumente schneller findet. Auch die Zusammenarbeit im Unternehmen wird massiv vereinfacht, wenn alle

mit den gleichen Daten arbeiten. Durch die zentrale Datenbasis entfällt zudem der Aufwand einer mehrfachen Datenpflege und die Fehlerquote sinkt.

Konzentration auf die Alltagsprobleme

Im Bereich der individuellen Projektproduktivität ist die projekt- und kundenbezogene Dokumentenverwaltung entscheidend. Mit dieser stehen den Projektmitarbeitenden die relevanten Dokumente mit einem Klick zur Verfügung. Dazu kommt eine enge Integration der elektronischen Kommunikation und der Office-Welt. So können etwa Telefongespräche direkt aus der Applikation geführt und in der Kundenhistorie erfasst werden. Spezielle E-Mail-Boxen für die einzelnen Projekte lassen sich mit minimalem Aufwand einrichten. Ebenso können Word-Dokumente oder Excel-Listen direkt aus der Software erstellt und auch wieder darin abgelegt werden. Bei der Zusammenarbeit ist die Integration der CRM-Funktionalitäten mit dem Projektmanagement entscheidend sowie die Möglichkeit, flexibel an die spezifischen Abläufe anpassbare Workflows einzurichten. Die vollständige Integration der Kundenbeziehungs-pflege mit dem Gesamt-ERP bringt einheitliche Adress- und Kontaktdaten für Verkauf und Auftragsabwicklung. Zudem ermöglicht sie lückenlose Kundenhistorien vom Erstkontakt bis zur Projektumsetzung und damit ein nahtloses Zusammenspiel von Verkauf und Projektteams bei der Generierung von Folgeaufträgen.

Dieses Zusammenspiel profitiert von der in einer zentralen Gesamtlösung einfacheren Einrichtung von Workflows. Termine und Folgeaktivitäten für Kollegen lassen sich jederzeit mit einem Klick aus der eigenen Arbeitsumgebung setzen. Ein

lohnender Nebeneffekt eines CRM und ERP für Dienstleister ist ein durch die System-einführung automatisch ausgelöster Anstieg der verrechneten Leistungen. Weil durch die Integration von Erfassung und Verrechnung in einer Lösung keine Leistungen mehr vergessen gehen, beobachten wir bei unseren Kunden im Durchschnitt ein sofortiges Umsatzwachstum von bis zu 10 Prozent.

Flexibilität entscheidend

Ein wichtiger Aspekt für die Erhöhung der Produktivität in projekt- und mandatsbezogenen Dienstleistungen ist die Flexibilität der CRM- und ERP-Lösung. Jeder Dienstleister hat eigene Strukturen und Abläufe, von denen der Geschäftserfolg abhängt. Häufig ist das Abdecken eines spezifischen Prozessschrittes die Grundlage des Geschäftsmodells. Die Software muss die individuellen Eigenheiten flexibel abdecken können. Gerade in diesem Zusammenhang kommen die Vorteile von Systemen, die speziell auf die Bedürfnisse von Dienstleistern zugeschnitten sind, besonders zum Tragen. Ursprünglich auf den Handel oder die Produktion ausgelegte Lösungen benötigen demgegenüber meist schon für das Abdecken der Grundanforderungen Kunstgriffe.

Auch dies ist ein Grundsatz, der für jede Business Software gilt: Je gezielter eine Applikation bereits im Standard auf die speziellen Branchenbedürfnisse zugeschnitten ist, desto besser gelingt die Abbildung der spezifischen Prozesse und umso kleiner ist der Anpassungsaufwand. Dies spart nicht zuletzt ausufernde Beraterhonorare bei der Softwareeinführung.

Thomas Scheidgen, Leiter Projektmanagement, Vertec, Zürich.

Ein mobiles Home-Gerät kostet durchschnittlich 800 Franken.

ANZEIGE

Investieren Sie nicht in eine neue Telefonzentrale

Mit e-fon telefonieren Sie und Ihre Mitarbeiter via VoIP zu äusserst günstigen Tarifen über das Internet. Ohne zusätzliche Anschlüsse, langwierige Umstellungen oder grosse Installationsarbeiten. Dank der PBX Software schenken Sie sich sogar die Investition einer neuen Telefonzentrale. Mitarbeiter, Niederlassungen sowie Mobiltelefone lassen sich einfach jederzeit über die Webmaske in Ihr Kommunikationssystem integrieren.

Bilanz spricht klar für uns: In den Ratings des Wirtschaftsmagazins «BILANZ» zählt e-fon bereits seit Jahren zu den besten Business-Telecom Anbietern. Eine Tatsache, die auch unsere über 2'000 Geschäftskunden und mehr als 50'000 aktive Telefonnummern belegen.

Wechseln Sie jetzt zu den Besten

Tel +41 (0) 44 575 14 40 | info@e-fon.ch | www.e-fon.ch

