

edicos Erfahrungsbericht für Projektron

Kundenbetreuung von A bis Z – mit Projektron BCS



edicos – die IT-Spezialisten für Consulting und IT-Lösungen

edicos profiliert sich im Markt als Team von Consultants und IT-Spezialisten, das seine Kunden bei der Optimierung von Geschäftsprozessen sowohl beratend, als auch als in der Einführung von dafür entwickelten IT-Lösungen unterstützt.

Im Zentrum der meisten aktuellen Projekte steht die Anwendung zukunftsweisender Informationsmanagement-Technologien wie Portal-Anwendungen, Content-Management-Systeme und Lösungen für die optimale Organisation von Dokumenten und Produkt-Informationen. Dabei setzen wir Software-Pakete führender Hersteller ein und passen diese exakt an die Kundenbedürfnisse an. Zu vielen Kunden unterhält edicos bereits langjährige Geschäftsbeziehungen, die bei einigen bis in die Anfangszeit des Internet zurückreichen.

edicos setzt sowohl große, klar abgegrenzte Projekte für die Kunden um, ebenso, wie auch laufende Pflegeaufträge, die bestehenden Anwendungen weiterentwickeln oder aktualisieren. Dabei folgen die einzelnen Arbeitspakete zumeist kontinuierlich aufeinander, nicht selten liegen aber auch Wochen oder Monate zwischen ihrer Abarbeitung.

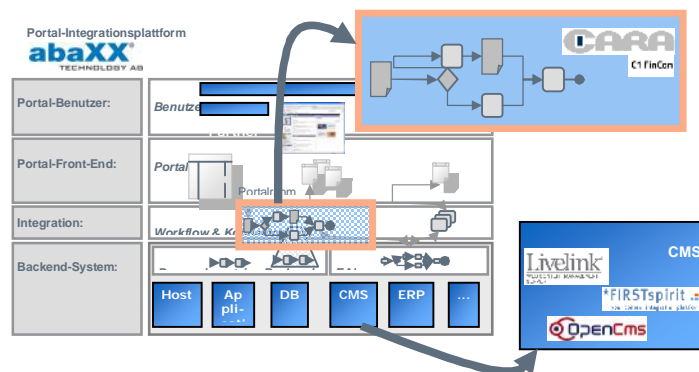
Diese vielfältigen Aktivitäten sind nicht nur in die interne Kapazitätsplanung von edicos einzupassen, sondern auch mit der Realisierungsplanung des jeweiligen Kunden eng zu vernetzen. Besondere Beachtung genießt dabei die in der Zusammenarbeit gewachsene Vertrauensbeziehung zwischen den Projektbetreuern bei edicos und im Kundenunternehmen. Es genügt also nicht, einfach eine benötigte Kapazität zu disponieren, vielmehr sollte möglichst das „eingespielte“ Team zum Einsatz kommen, um an seine Erfahrungen mit der Projektumgebung des Kunden anknüpfen und dem Kunden mit den vertrauten Gesichtern entgegentreten zu können.

Der Einsatz von Projektron BCS bei edicos

Ein Dienstleistungsunternehmen wie edicos lebt von der Fakturierung der für Kunden in Projekten erbrachten Arbeitszeiten. Deshalb muss eine effektive Projektmanagement-Software aus unserer Sicht vier zentrale Aufgaben erfüllen:

- Kundenziehungen werden kontinuierlich begleitet (Erlösanbahnung).
- Der in Projekten geleistete Aufwand findet sich vollständig auf den Rechnungen an die Kunden wieder (Erlösrealisierung).
- Die realisierten Arbeitspakete können gegenüber den Kunden nachvollziehbar dokumentiert werden (Erlösabsicherung).
- Die von freien Mitarbeitern in Rechnung gestellten Leistungen lassen sich weiterfakturierten Positionen zuordnen (Kostenkontrolle).

Wie die erwähnten, langfristigen Geschäftsbeziehungen bereits erkennen lassen, genießt die Kundenorientierung bei edicos den größten Stellenwert. Im Mittelpunkt steht dabei zunächst die Pflege der persönlichen Kontakte zu den



Architekturskizze einer Portal-Integrationsplattform

Entscheidern und Projektverantwortlichen auf Kundenseite. Der Aufbau einer tragfähigen Arbeitsbeziehung beginnt jedoch schon lange vor dem ersten Auftrag: interessante Gespräche auf Kongressen oder Messen, Anfragen im Internet oder Empfehlungen zufriedener Kunden liefern immer wieder lohnende Anknüpfungspunkte für unsere Vertriebsaktivitäten. Danach können jedoch durchaus noch mehrere Monate ins Land gehen – angefüllt mit Nachfasstelefonaten, Präsentationen und Gesprächen mit potenziellen Auftraggebern – bevor es zu dem angestrebten Projekt kommt.

Wir setzen mit Projektron BCS bereits in dieser frühen Phase an und erfassen in der Datenbank alle relevanten Kontaktdaten einschließlich der Wiedervorlagetermine, um uns auch bei prospektiven Kunden regelmäßig in Erinnerung zu bringen – und in der Vorweihnachtszeit sorgt Projektron BCS dafür, das kein Kunde bei den Grußkarten vergessen wird.

Kommt es zu einem konkreten Angebot, wird dieses ebenfalls mit seinen wichtigsten Eckdaten in Projektron BCS hinterlegt. Die Zeit- und Mengenschätzungen für die Angebote stellt der jeweilige Projektmanager im Dialog mit den Mitarbeitern, die im Falle der Auftragserteilung die Umsetzung übernehmen, in die Datenbank ein. Damit erreichen wir von Beginn an eine hohe Identifikation der Kollegen mit dem einzelnen Projekt und seinen wirtschaftlichen Zielen.

In der Folge erwarten wir, dass die abgeschätzten Aufwandszahlen in der Realisierungsphase eingehalten werden, so dass wir die vom Kunden genehmigten Budgets keinesfalls überschreiten. Sofern keine unerwarteten Schwierigkeiten auftreten, klappt dies sehr gut, weil die Sollvorgaben in Projektron auf den qualifizierten Annahmen der Beteiligten basieren. Da Verzögerungen und Probleme jedoch zum Projektalltag gehören, vermittelt die Datenbank dem Projektmanager jederzeit eine gute Übersicht über den

aktuellen Status der Arbeiten und unterstützt ihn darin, ggf. auftretende Kapazitätslücken durch das Verschieben anderer Positionen zu schließen. Grundlage für die sinnvolle Verwertbarkeit aller Eintragungen ist dabei die sorgfältige Kommentierung der erledigten Arbeitspakete, die wir sämtlichen Projektbeteiligten zur Pflicht gemacht haben.

An dieser Stelle erfüllt Projektron eine wichtige Funktion als Instrument im Kundenkontakt: richtig angewendet, erspart das System beiden Seiten Überraschungen zu einem (späteren) Zeitpunkt, an dem keine Korrektur des geleisteten Aufwands mehr möglich ist. Die Erfahrung zeigt, dass die Kunden Mehraufwand zu akzeptieren bereit sind, wenn das ihn auslösende Moment frühzeitig angesprochen wird. Da in größeren Projekten die Kostendisziplin einen hohen Stellenwert genießt, legen immer mehr Kunden großen Wert auf die Option, zur Vermeidung von Budgetüberschreitungen ggf. auch auf bestimmte Projektteile verzichten zu können.

Nähert sich ein Projektabschnitt seinem planmäßigen Ende, erleichtern die Übersichten und Ausdrücke aus Projektron zu den geleisteten Stunden unsere Fakturierung. Wo der Kunde dies wünscht, erhält er diese Auflistungen als Nachweis unserer Leistungserbringung ergänzend zu seiner Rechnung. Wir liefern ihm damit zugleich eine aussagekräftige Grundlage, um interne Kostenaufteilungen vornehmen zu können.

Die freien Mitarbeiter benutzen ebenfalls Ausdrücke aus Projektron BCS als Basis für ihre Rechnungen. Damit verkürzen sie den Prüfprozess und die interne Durchlaufzeit.

Nach der Abnahme eines Projekts schließt sich der Kreis: Memos und Kommentare in der Datenbank helfen uns, ständig nachvollziehen zu können, welche Informationen mit dem jeweiligen Kunden neben den „harten Projektfakten“ ausgetauscht wurden – egal, welcher Mitarbeiter den Kontakt gehalten hat.

Man kann also sagen, dass Projektron BCS bei edicos nicht allein als Projektsteuerungssystem zum Einsatz kommt, sondern weit darüber hinaus als Hilfsmittel für das umfassende Management unserer Kundenbeziehungen genutzt wird. In dieser Bandbreite hat sich die Software bei edicos bestens bewährt!