



ERP-System für Dienstleister

Welche Problemkreise löst ein ERP-System bzw. eine ERP-Software für Dienstleister?

Viele projektorientiert arbeitende Kunden lösen ihre internen Prozesse mit Word und Excel oder mit einem warenwirtschaftlich orientierten ERP-System aus den unterschiedlichsten Gründen.

Urplötzlich erkennen solche Kunden, dass der warenwirtschaftliche Ansatz für sie nicht richtig ist.

Warum?

- ▶ klar definierte Prozesse
- ▶ Gesamtübersichten
- ▶ einheitliche Vorlagen für Zertifikate
- ▶ Teilnehmerlisten und Bestätigungs-E-Mails
- ▶ Marketing-Instrumente
- ▶ Homepage-Integration
- ▶ zuletzt eine den kaufmännischen Verordnungen entsprechende Rechnungslegung

Wie denkt ein Dienstleister nicht oder gerade doch?

Ein dienstleistungsorientiertes Unternehmen denkt nicht in

- ▶ Produkten
- ▶ Lieferungen
- ▶ Lagerbeständen
- ▶ Einkaufsvorgängen
- ▶ Stücklisten
- ▶ Chargennachweisen
- ▶ Produktionsvorgängen
- ▶ Angeboten mit vielen Alternativpositionen
- ▶ Preisschlachten
- ▶ Rabattaktionen



Ein dienstleistungsorientiertes Unternehmen denkt an

- ▶ Problemlösungen seiner Kunden
- ▶ Vorgehensweise in Form von Projekten
- ▶ Projekttermine sowie deren Einhaltung
- ▶ Projektaufwand und Projektkosten
- ▶ Deckungsbeitragsrechnung für Projekte und Mitarbeiter
- ▶ Mitarbeiterereinsatzplanung
- ▶ Kapazitätsplanung bzw. Personalplanung
- ▶ Bereitstellung von Mitarbeitern für Kunden
- ▶ Projektzeiterfassung
- ▶ Dienstleistungskontingente
- ▶ Einbindung aller Mitarbeiter in die Projektabwicklung

Diese unterschiedliche Denkweise hat gravierende Folgen für die Auswahl einer ERP-Software.

Die Prozesse bzw. Funktionen rund um ein ERP-System für Dienstleister

Nachstehend eine Übersicht möglicher Prozesse

- ▶ Verwaltung von Adressen und Kontakten als Basis der gesamten Zuordnung innerhalb des CRM-Teils der ERP-Software
- ▶ Verwaltung von Akquisen
- ▶ Ablage aller Dokumente in der Kundenakte (insbesondere alle Mails) mit oder ohne Integration in ein DMS-System
- ▶ Terminverwaltung für Mitarbeiter, Gruppen, Projekte inkl. Urlaubs- und Fehlzeiten
- ▶ Terminsynchronisation zu MS-Outlook und weiter zu Smartphones etc.
- ▶ Automatisierter Import von Mails in den CRM-Teil des ERP-Systems
- ▶ Ticketverwaltung inkl. Eskalationsmanagement, Lieferdaten von Softwareversionen
- ▶ Online-Portal für Kunden nebst Zugriff auf Tickets, Projektdaten, Downloads von Software-Versionen
- ▶ Vertragsverwaltung von Wartungs- und/oder Mietverträgen inkl. automatischer Berechnung periodischer Leistungen, Gültigkeit von Lizenzen, Auskunft über lizenzierte Produkte
- ▶ Auftragsverwaltung mit Angeboten, Bestätigungen, Lieferungen von Lizenzen und Berechnung





- ▶ Projektverwaltung mit Zeiterfassung und Faktura, Verwaltung aller Preiskomponenten für Ressourcen, Kontingente für Kunden etc.
- ▶ Projekt- und Ressourcenplanung, Kapazitätsplanung mittel- und langfristig, Integration in die Terminplanung zur kurzfristigen Disposition
- ▶ Grafische Projektplanung
- ▶ Arbeitszeitkonten, Sollvorgaben, Buchungsabschlüsse von Mitarbeitern mit Integration zur Urlaubsplanung
- ▶ Reisekostenerfassung mit Belegerfassung nach steuerlichen Gegebenheiten sowie Inetgration zur Weiterberechnung von Reisekosten an Kunden, Freigabeprozesse und Planung von Reisen mit Integration zum Terminkalender
- ▶ Schnittstellen zu beliebigen Finanzbuchhaltungssystemen bidirektional, Import von Kosteninformationen in das ERP-System, Vorgaben für Vertrieb, Projektteams, Kunden, DL-Kategorien nebst automatisierter Ermittlung der variablen Daten aus den Prozessen des ERP-Systems
- ▶ Seminarverwaltung
- ▶ Mobile Erfassung von Zeiten sowie mobiler Zugriff auf relevante Daten des ERP-Systems
- ▶ Anpassbarkeit und Customizing des ERP-Systems an die projektorientierten Belange der Kunden

Die Module bzw. Prozesse eines ERP-Systems als integrierte Lösung





Der Weg zu einer professionellen ERP-Software für Dienstleister bedingt eine klar definierte Vorgehensweise. Folgende Punkte sollten berücksichtigt werden:

- ▶ Erstellen eines Anforderungskataloges. Hier hilft das Musteranforderungsprofil von Vemas. Net, um seine eigenen Anforderungen zu definieren. Dieses Anforderungsprofil können Sie jederzeit beim Vertrieb der scholz.msconsulting anfordern
- ▶ Bearbeiten des Anforderungsprofils mit allen betroffenen Bereichen
- ▶ Durchführung eines Workshops zum Veranstaltungs-Management mit einem der Seminar-Spezialisten der scholz.msconsulting
- ▶ Mengengerüste für die Seminarveranstaltung zusammenstellen
- ▶ Zukunftsplanung für das Seminargeschäft strategisch abstimmen und genehmigen lassen
- ▶ Gewünschte automatisierbare Prozesse definieren
- ▶ Interne Abstimmung mit allen betroffenen Personen vornehmen, da der Sinn und Zweck einer professionellen Seminarverwaltung darin besteht, so wenig wie möglich manuelle Prozesse für die Verwaltung noch durchführen zu müssen
- ▶ Gewünschte Workflows mit den Consultants der scholz.msconsulting abstimmen
- ▶ Zeit- und Kostenplan definieren
- ▶ Angebot für Lizenzen und Dienstleistungen anfordern
- ▶ Interne Genehmigung für das Projekt durch die Entscheidungsträger herbeiführen
- ▶ Auftrag an scholz.msconsulting für Modul Vemas.Seminar inkl. der entsprechenden Dienstleistungen erteilen
- ▶ Detaillierten Projektplan erstellen, genehmigen lassen und bekanntgeben
- ▶ Entsprechend den kundenindividuellen Anforderungen einen Detailplan mit jeweiligen Projektphasen definieren
- ▶ Projektplan in Vemas.Projekt eingeben
- ▶ Ressourcen- und Terminplanung durchführen
- ▶ Projektrealisierung in Vemas.Projekt mit täglich aktueller Zeiterfassung durch alle betroffenen Mitarbeiter
- ▶ Meilensteine des Projektes regelmäßig überwachen
- ▶ Regelmäßige Teambesprechungen integrieren, dabei die Berater der scholz.msconsulting unbedingt mit einbinden
- ▶ Prototypen für einzelne Prozesse aus der Sicht der neuen Abwicklung testen. Dazu unbedingt ein eigenes Testsystem aufbauen.
- ▶ Detaillierte intensive Schulung aller betroffenen Mitarbeiter
- ▶ Dokumentation aller neuen Prozesse in einem internen Handbuch
- ▶ Freigabe des neuen Systems





Die Vorteile einer integrierten ERP-Software

Wenn ein Kunde des Systems Vemas.NET es schafft, dass fast alle Mitarbeiter ihre tagtäglichen Prozesse mit Vemas.NET lösen, ergeben sich durchaus folgende Vorteile

- ▶ Das Unternehmen wird aus der Sicht der Erlöse und Kosten gläsern.
- ▶ Alle Ergebnisse zu Erlösen und Kosten sind im Prinzip gesichert. Die Führungsebene kann auf die Zahlen aus Vemas.Net vertrauen. Dies gilt insbesondere dann, wenn alle Mitarbeiter in die Projektzeiterfassung eingebunden sind.
- ▶ Die monetären Ergebnisse aller wesentlichen Projekte werden transparent.
- ▶ Deckungsbeiträge zu Kunden werden transparent.
- ▶ Die Führungsebene könnte Ergebnisse wichtiger Mitarbeiter aus der Sicht des erzielten Deckungsbeitrages jederzeit abrufen.
- ▶ Die Servicequalität des Unternehmens kann bei konsequenter Anwendung des Ticketsystems deutlich gesteigert werden.
- ▶ Die Termintreue bei der Projektrealisierung nimmt deutlich zu.
- ▶ Rückfragen nach dem Stand von Projekten hinsichtlich der Fertigstellung geplanter Aufgaben nehmen drastisch ab.
- ▶ Doppelarbeiten können vermieden werden, wenn alle Mitarbeiter mit dem Vemas-Terminsystem arbeiten und dort ablegen, welche Aufgaben von wem wann für welche Projekte bzw. Kunden bearbeitet werden.
- ▶ Fehler durch Unwissen werden innerhalb der Projektrealisierung vermieden, wenn wichtige Ergebnisse der Projekte in elektronischen Projektjournalen festgehalten werden.
- ▶ Der Vertrieb kann direkt auf Projekte, Tickets, Rechnungen, Zahlungen, Mahnungen, Kosten und Erlöse zugreifen und so kompetenter mit seinen Kunden verhandeln und argumentieren.
- ▶ Durch ein ausgeklügeltes Berechtigungssystem können Zugriffe von Mitarbeitern auf genau das zugeschnitten werden, wozu sie auch befugt sein sollen.
- ▶ Keine Rechnung an Kunden wird vergessen zu schreiben, wenn die integrierte Zeiterfassung für Projekte für alle Mitarbeiter angewendet wird.
- ▶ Die Vertragsverwaltung inkl. aller periodischen Rechnungen wird automatisiert. Somit wird keine Dauerrechnung mehr vergessen zu schreiben. Die installierte Basis aller Lizenzen, Module wird transparent. Eine automatisierbare Schutzcodeverwaltung ist möglich.
- ▶ Seminare und Veranstaltungen aller Art lassen sich automatisieren.
- ▶ Kundendaten, Termine etc. lassen online über Smartphones, Tablets etc. eingeben und abrufen.
- ▶ Viele Prozesse lassen sich automatisieren (z.B. Anfragen an die Homepage)
- ▶ Im Prinzip kann die Abwicklung aller wesentlichen Prozesse ohne Papier völlig ohne Papierakten durchgeführt werden. Dies bedeutet neben der blitzgeschwinden Auskunftsfähigkeit eine drastische Zunahme der Verarbeitungssicherheit.





Die Nachteile der Einführung einer integrierten ERP-Softwarelösung

- ▶ Vemas.Net führt naturgemäß einmal zu Beginn zu entsprechenden Kosten für Lizenzen sowie die Kosten des Projektes zur Einführung.
- ▶ Bedauerlicherweise ist eine straffe Projektorganisation notwendig, um Vemas.Net im gesamten Unternehmen einzuführen.
- ▶ Es ist zwingend eine Unterstützung des Projektteams durch die Geschäftsleitung notwendig, damit nicht gegen die Ziele des Managements gearbeitet wird.
- ▶ Die zweite Ebene des Unternehmens ist unbedingt mit in die Projektrealisierung einzubinden. Dies bedeutet einmalig entsprechende Arbeitsbelastung für diese Führungskräfte.
- ▶ Sicherheitsbedenken und Datenschutzaspekte sind zu berücksichtigen. Dies bedingt entsprechenden Arbeitsaufwand.

FAZIT

- ▶ Die Vorteile eines integrierten ERP-Systems für Dienstleister sind umso höher, je konsequenter die Projektrealisierung für die Einführung betrieben wird.
- ▶ Wir helfen Ihnen gerne bei der Erstellung einer Nutzenberechnung für eine integrierte ERP-Software für Dienstleister.
Nehmen Sie Kontakt mit einem der Senior-Berater der scholz.msconsulting auf.

