

Eine Lösung für alles, was ein IT-Dienstleister braucht

Die BUSINESS IT AG – der Name ist Programm – konzipiert und realisiert für ihre Kunden ganzheitliche IT-Lösungen. Durchaus erfolgreich, denn der Mitarbeiterbestand des Schweizer IT-Dienstleisters wurde in kurzer Zeit mehr als verdoppelt. Damit konnte die bestehende Systemlandschaft nicht mithalten. Die Einführung eines neuen ERP für alle Geschäftsbereiche war unabdingbar. Dass dabei «Steps Business Solution für die IT-Branche» die Nase vorn hatte, erstaunt nicht, bietet die Lösung doch alles, was ein IT-Dienstleister braucht.

>> Christian Bühlmann | schmid+siegenthaler consulting gmbh

Die Vielfalt und Komplexität digitaler Möglichkeiten machen es für viele Unternehmen nicht einfach, die richtige Wahl in Sachen IT zu treffen. Wer sich nicht täglich mit der Materie auseinandersetzt, hat es zudem schwer, mit dem dynamischen Technologiewandel Schritt zu halten. Zum Glück gibt es Spezialisten wie die BUSINESS IT AG, welche seit über 15 Jahren als Berater, Solution-Provider und -Integrator bei ihren Kunden für eine leistungsfähige, hochverfügbare und skalierbare IT-Umgebung sorgen. Das Schweizer Unternehmen beschäftigt 50 Mitarbeitende an den drei Standorten Basel, Bern und Zürich. Für jeden Kunden die richtige Lösung zu finden, ist ihr Anspruch. Grundlage dazu sind ein fundiertes Fachwissen und professionelle Leistungen in den Geschäftsfeldern IT-Infrastruktur, Business- und Cloud-Lösungen. Das Resultat ist ein ganzheitliches Gesamtsystem, welches optimal auf die individuellen Anwenderbedürfnisse abgestimmt ist. Eine Leistung, welche sowohl von Organisationen und Instituten beim Bund, in Kantonen, Gemeinden und Schulen als auch von Banken, Versicherungen, Spitälern sowie Industrie- und Handelsunternehmen gerne genutzt wird.

Ausgangslage

Innert kürzester Zeit ist die Mitarbeiterzahl bei der BUSINESS IT AG von 20 auf über 50 Beschäftigte gestiegen. Das rasante, aber durchaus geplante Wachstum brachte es mit sich, dass die Anforderungen in Sachen Führung und Prozesse anspruchsvoller und die Koordination zwischen den verschiedenen Standorten komplexer wurden. Die vorhandene IT-Systemumgebung war für diese Entwicklung nicht gerade förderlich, bestand sie doch aus zahlreichen Insellösungen. Dazu gehörten Eigenentwicklungen, ein Webshop, unterschiedliche ERP- und CRM-Systeme

sowie eine Cloud-Anwendung für die Leistungserfassung. Die Schnittstellenproblematik zwischen den verschiedenen Lösungen und Benutzern wurde mit zunehmender Firmen gröse immer belastender. Der Aufwand für Auswertungen und Kennzahlen des Management-Informationssystem war überdurchschnittlich hoch.

Zielsetzung

Angesichts des Unternehmenswachstums, den damit verbundenen Anforderungen sowie der heterogenen Infrastruktur entschloss sich die BUSINESS IT AG, ein leistungsfähiges,

modernes Gesamtsystem zu evaluieren. Dieses sollte – mit Ausnahme der Finanz- und Lohnbuchhaltung – den gesamten benötigten Funktionsumfang abdecken. Gleichzeitig musste die Flexibilität des neuen Systems die Etablierung neuer bzw. die Anpassung bestehender Geschäftsprozesse ermöglichen. Bei der Suche nach einer geeigneten Gesamtlösung wurden von den Verantwortlichen der BUSINESS IT AG besonders auch langfristige Aspekte in den Mittelpunkt gestellt. Als Grundlage für die kommenden Jahre sollte mit dem neuen System der Weg freigemacht werden für die Entwicklung und Implementierung neuer Geschäftsfelder. Für die Reise

Erfahren Sie...

... weshalb ein IT-Dienstleister in Sachen ERP keine Kompromisse eingeht.

... warum Change-Management zu den grössten Herausforderungen eines Projekts gehört.

Das Projekt

Anwender:	BUSINESS IT AG, 4058 Basel, www.business-it.ch
Mitarbeitende:	50
User:	50
Branche:	Informatik
Thema:	ERP
Anbieter:	Step Ahead Schweiz AG, 5420 Ehrendingen www.steпаhead.ch
Lösung:	Steps Business Solution

BUSINESS IT
Supporting Your Business

STEP AHEAD
Einen Schritt voran.

in die Zukunft wollte man dabei auf ein professionelles Unternehmens-Navigationssystem bauen: Messbarkeit, Kontrolle, Auswertbarkeit und Steuerung der Unternehmung sind dabei von zentraler Bedeutung.

Vorgehen

Wer in Sachen IT langfristig plant, kommt um eine gründliche Ist-/Soll-Analyse nicht herum. Die Business IT nutzte ihre eigenen Kernkompetenzen und führte gemeinsam mit ihren Key-Usern eine ausführliche Vorstudie durch. Dabei entstand ein funktionaler Anforderungskatalog mit mehr als 250 Anforderungen. Einig war man sich, dass nur eine etablierte Lösung in Frage kommen würde, welche die Anforderungen hundertprozentig abdeckt. Zudem sollte der potentielle Anbieter über Referenzen und Branchenwissen im Bereich IT-Dienstleister verfügen. Nicht in Frage kamen von vorneherein die ganz grossen internationalen Namen, wollte man doch als KMU lieber mit einem Anbieter auf Augenhöhe zusammenarbeiten. Nachdem der Anbieterkreis immer stärker eingeschränkt wurde, fand man mit Step Ahead einen Lösungspartner, welcher die Kriterien vollumfänglich erfüllte. Mit «Steps Business Solution für die IT-Branche» stand eine moderne ERP-Komplettlösung zur Verfügung, welche bereits bei anderen Softwarehersteller, IT-Systemhäuser und IT-Dienstleistern im Einsatz stand.

Für die Einführung war ein sportlicher Terminplan angedacht. Dieser musste allerdings aufgrund neuer oder erweiterter Anforderungen einige Male angepasst werden. Das Projekt wurde schlussendlich in vier kontrollierbare Phasen von je zwei bis drei Monaten, von August 2015 bis Juni 2016, aufgeteilt. An den Standorten wurden jeweils die Key-User sorgfältig geschult. Diese gaben ihr Fachwissen «on the job» direkt an die anderen Benutzer weiter. Dabei war das Change-Management – vor allem für die Mitarbeitenden – die grösste Herausforderung, erinnert sich Ralph Meyer, CEO der BUSINESS IT AG: «Das starke Wachstum unseres Unternehmens und die gleichzeitige Einführung eines neuen ERP Systems brachten Veränderung und Verunsicherung mit sich. Prozesse wurden angepasst, neue Funktionen kamen hinzu, alte Funktionen wurden aufgelöst. Heute herrscht jedoch auf allen Ebenen grosse Akzeptanz.»

Lösungskonzept

Während dieses intensiven Umbruchs war die BUSINESS IT AG froh, stand das Projektteam von Step Ahead mit Rat und Tat, aber auch Verständnis zur Seite. Von der Beratung und Konzeption über Programmierung und Parametrierung bis hin zur Schulung konnte das gesamte Leistungsangebot genutzt werden. Dabei zeigte es sich, wie richtig und wichtig es war, dass man bei der Evaluation auf eine



Mit «Steps Business Solution für die IT-Branche» hat die BUSINESS IT AG das passende ERP-System für ihre Prozesse als IT-Dienstleister gefunden.

Branchenlösung für IT-Dienstleister gesetzt hatte. Standardmässig deckt Steps Business Solution alle diesbezüglichen Prozesse in Marketing, Vertrieb, Auftrags- und Beschaffungsmanagement, Ressourcenplanung, Service und Helpdesk ab. Business IT nutzt dabei folgenden Funktionsumfang: CRM, Newsletter, Kampagnen, Leadmanagement, Kunden-/Kontaktverwaltung, Verträge, Service (Aufträge/Disposition), Leistungserfassung und -faktura, Ressourcenplanung, Verkauf, Einkauf inklusive automatisierter Schnittstelle zu Distributoren und Herstellern, E-Faktura, Retouren-Management, Lager inkl. Kommissionierung, Inventur, Helpdesk, Support Portal (Web), Mobile Lösungen (Service/CRM/Shop), MIS-Dashboard mit Auswertungen und Kennzahlen, Erfassung von Arbeitszeiten und Absenzen. Zum Lösungsumfang gehört ebenfalls das in Steps Business Solutions

Anwender-Tipp

«Bei der ERP-Einführung sollte man nicht zu viel in zu kurzer Zeit erreichen wollen. Wichtig ist es, realistische Ziele setzen und den internen Aufwand (Zeit, Personal) nicht zu unterschätzen. Die Key User sollten vom Tagesgeschäft entlastet werden und zu rund 50% für das Projekt zur Verfügung stehen.»

Ralph Meyer, CEO, BUSINESS IT AG

hochintegrierte Dokumentenmanagementsystem «DocuWare». Auf die individuellen Bedürfnisse der BUSINESS IT AG angepasst wurden die Routenplanung, das Staging-Modul, sowie der Webshop für spezielle B2B-Prozesse, Rollen- und Berechtigungskonzepte. Mit der bereits vorhandenen Finanzlösung war die BUSINESS IT AG zufrieden; dank der im neuen ERP-System vorhandenen Schnittstelle zu Sage 200 konnten die Anwender weiterhin damit arbeiten.

Fazit

«Für uns war es der absolut richtige Entscheid, im Zeitpunkt der Wachstumsphase unseres Unternehmens ein übergreifendes, integrales ERP-System einzuführen. Damit können wir unseren Mitarbeitenden eine auf unsere Prozesse abgestimmte Unternehmenslösung zur Verfügung stellen, welche sie bei ihren Aktivitäten optimal unterstützt. Die Führungskräfte können aufgrund der durchgängigen, aktuellen Daten frühzeitig Trends erkennen und rasch reagieren», unterstreicht Ralph Meyer die Vorteile von Steps Business Solutions. Heute profitiert sein Unternehmen von einer Gesamtsicht über alle Geschäftseinheiten und Standorte. Das steigert nicht nur die Effizienz, sondern verbessert auch die Qualität. Der Automatisierungsgrad konnte in verschiedenen Prozessen deutlich erhöht werden. Die BUSINESS IT AG kann heute für ihre Entscheide auf eine aktuelle, umfangreiche und fundierte Datenbasis zurückgreifen, statt aufwändig und zeitraubend die Daten aus den Insellösungen zusammenzutragen oder nur aus dem Bauch heraus zu entscheiden – ein Vorteil, der für das weitere, erfolgreiche Unternehmenswachstum entscheidend sein kann. <<