

# IT-On.NET GmbH

Referenzbericht | 2018



## PROFIL

Die IT-On.NET GmbH mit Sitz in Düsseldorf ist ein IT-Systemhaus und übernimmt das Outsourcing sicherheitsrelevanter und hochverfügbarer IT-Lösungen der gesamten EDV ihrer Kunden. Das Portfolio reicht von der Beratung über die Implementierung bis hin zur permanenten Betreuung der Bereiche IT-Infrastruktur, IT-Security, Internet und IT-Service. Sie beraten ihre Kunden zu IT-Technologien wie Cloud, IoT sowie Industrie 4.0 und unterstützen, diese in ihre Geschäftsprozesse zu integrieren.

Das IT-Systemhaus wurde 2003 von Karsten Agten gegründet und beschäftigt derzeit 65 Mitarbeiter. Seit 2006 gehört das im baden-württembergischen Hüfingen ansässige Tochterunternehmen IT-On.NET Süd zur Unternehmensgruppe. Mitgründer und Gesellschafter der Tochter ist Jürgen Gut. Zu den derzeit etwa 750 Kunden der IT-On.NET zählen sowohl Einzelunternehmen wie auch große Mittelständler mit mehreren hundert Beschäftigten aus unterschiedlichen Branchen.

**Branche:** IT

**Kunde seit:** 2014

**Anwender:** 60

**Produkte:**

Infrastruktur, Sicherheit und Kommunikation

**Lösung:**

Umfassende Unternehmenslösung für die IT-Branche

# Ganzheitliche Abbildung aller Infrastrukturen & Prozesse

## AUSGANGSLAGE

Die Systemlandschaft der IT-On.NET bestand aus einer Vielzahl von Insellösungen, beide Standorte waren nicht transparent und nur schwer steuerbar. Es war sehr aufwändig und komplex den Überblick der Einzellösungen und Prozesse zu behalten. Durch den Ausbau des Geschäftsbereichs Managed Services entstanden außerdem Anforderungen an eine erhöhte Automation und Vernetzung der bestehenden Systeme.

## ZIELSETZUNG

Die Lösung sollte einen vollständigen Überblick über alle Kunden und Dienstleistungen ermöglichen, um das geplante Firmenwachstum zu erreichen. So war es essentiell, dass beide Standorte identische Prozesse einführen. Der Kundenservice sollte an einer Stelle zusammenlaufen und alle Mitarbeiter der IT-On.NET ihre Tätigkeiten in einer Lösung erfassen, um die Abrechnung der Projektaufträge, erbrachten Dienstleistungen und Serviceverträge lückenlos zu gewährleisten. Sämtliche Prozess- und Kundendaten sollten abgebildet und ausgewertet werden.

## BESONDERHEITEN

Mit einer Einführungszeit von fünf Monaten war die größte Herausforderung, die Dynamiken in den Abteilungen und alle Mitarbeiter in dieser Zeit mitzunehmen sowie gleichermaßen zu begeistern. Der Zeitdruck, die Einhaltung des Zeitplans und die gleichzeitige Einführung an zwei Standorten gelang durch die Begleitung von einem internen Projektverantwortlichen und einem Step Ahead-Projektleiter.

## Video

Karsten Agten, Geschäftsführer des Systemhauses IT-On.NET berichtet im Step Ahead-Interview über seine Eindrücke zum Step Ahead Kundentag und welche Trends er im Systemhausgeschäft sieht – Stichwort Managed Services. Die IT-On.NET wurde bei der von der Computerwoche und Channelpartner durchgeführten Systemhaus-Umfrage gleich in vier Kategorien mit Top-Plätzen ausgezeichnet. Karsten Agten beschreibt dazu im Interview, was sein Erfolgsgeheimnis als bestes Systemhaus des Jahres 2017 ist.



<https://www.youtube.com/watch?v=uvRp0Ffi6FI>

## ERGEBNIS

Seit 2014 ist die Branchenlösung für IT der Step Ahead bei der IT-On.NET im Einsatz. Die Einführung hat mit intensiven Schulungen von der Entscheidung bis zur Inbetriebnahme fünf Monate gedauert.



### Derzeit arbeiten 60 Anwender in den folgenden Bereichen mit STEPS.IT:

- Dienstleistungskalkulation und -management
- Vertriebssteuerung und Verkaufschancenmanagement
- Kontakt- und Kampagnenmanagement
- Angebotsverwaltung und Auftragsbearbeitung
- Tätigkeitserfassung und Aufgaben-Management
- Vertragskontingentverwaltung
- Ressourcenplanung
- Artikelverwaltung
- Beschaffungslösung mit cop agent Integration
- Finanzbuchhaltung mit SBS Rewe neo®

## ERFOLGE & VERBESSERUNG

*„Die Unternehmenslösung der Step Ahead spielt für uns auf dem Weg der Digitalisierung eine große und wichtige Rolle. Die sehr enge und produktive Zusammenarbeit und die kontinuierliche Weiterentwicklung ihrer Lösungen hilft uns unsere Ziele zu erreichen: Gemeinsam zu wachsen und am Ball zu bleiben und unseren Kunden jederzeit bedarfsgerechte Services und schlanke Prozesse zu bieten!“*

Karsten Agten | Geschäftsführer  
IT-On.NET GmbH

- Auszeichnung Systemhaus des Jahres 2017, Platz 1 für den Bereich Managed Service von Computerwoche und Channelpartner
- Ganzheitliche Abbildung aller innerbetrieblichen Strukturen und Prozesse
- Zeitliche Einsparungen durch eine komplette Datenkonsolidierung
- Erleichterung der täglichen Arbeit bei Angebots- und Auftragsverwaltung sowie Artikelpflege und Bestellprozess durch die cop agent Integration
- Abbildung von verschiedenen Service Levels
- Lückenlose Erfassung der Leistungen, kaufmännische Bewertung und Fakturierung
- Erhöhte Automation von Prozessschritten
- Vollständiger Überblick über Auftragsbestand, Ressourcenkapazität und Forecast
- Schnellerer, flexiblerer Service und kurze Reaktionszeiten
- Produktive, zufriedene Mitarbeiter und begeisterte Kunden
- Erhöhte Transparenz und nahtlose Übergabe, wenn ein Mitarbeiter nicht verfügbar ist

## AUSBLICK

Aktuell arbeitet die IT-On.NET mit der Step Ahead an dem Projekt Dienstleistungskalkulation im Bereich Managed Services. Ziel ist es, die Projektleistungen zu standardisieren, besser zu kalkulieren und zu beschreiben. Außerdem steht das Systemhaus in den Startlöchern zur Einführung vom Dokumenten-Management-System (DMS) DocuWare, das in die Step Ahead-Lösung tief integriert ist, um eine vollständige Digitalisierung der papierbasierten Prozesse zu erreichen.

**Step Ahead Software GmbH | Burgweg 6 | DE - 82110 Germering**  
Telefon: +49 89 89 40 60 0 | Fax: +49 89 89 40 60 10 | E-Mail: [info@stepahead.de](mailto:info@stepahead.de)