



*active IT steht für anwendungs-
bereite Software-Lösungen, optimale
Hardware-Konzeptionen und Sup-
port im Bereich Netzwerktechnik.
Mit **Projektron BCS** haben wir ein un-
kompliziertes Ticketsystem, das die
Wartezeiten bei Fehlerbehebungen
erheblich verkürzt hat. Das freut auch
unsere Kunden.*



**activeIT Software &
Consulting GmbH**

www.active-it.at

Branche: IT-Infrastrukturen und Hardware
Kunde seit: 2008
Anwender: 20

Meistgenutzte Funktionen:
Urlaubsmanagement, Projektplanung,
Spesenmanagement, Ticketsystem

Stand: 10/2011

von Marko Klein

Geschäftsführer | activeIT

Für unsere Kunden aus der Lebensmittelbranche passen wir Warenwirtschaftssysteme optimal an den Betrieb an. Mittelständler erhalten passgenaue Software- und Netzwerklösungen oder maßgeschneiderte Webauftritte. Im Ergebnis sollen Soft- und Hardwareprodukte stehen, die in jeder Situation den Anforderungen des Kunden entsprechen. Damit wir

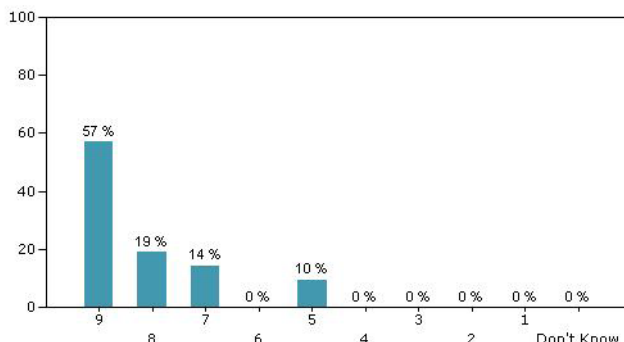
dies gewährleisten können, haben wir im letzten Jahr begonnen, uns nach einer neuen Software zur Planung und Steuerung unserer Projekte umzusehen.

Ohne umständliche Datentransfers

Als relativ kleines Unternehmen habe wir uns längere Zeit mit drei unterschiedlichen

Software-Lösungen beholfen: Zeiterfassung, Projektmanagement und Ticketsystem liefen in ungenügend aufeinander abgestimmten Systemen neben einander. Die Koordinierung war mühsam, Daten waren nur umständlich von einer Anwendung in die andere zu transferieren.

Aus diesem Grunde haben wir Anfang 2008 nach einer Komplettlösung für diese drei Kernbereiche gesucht – und sie in Projektron BCS gefunden. Seit April 2008 arbeiten unsere 12 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit Projektron BCS. Und nicht nur sie: Unsere Kunden erhalten einen entsprechenden Zugang und können so den Fortschritt ihrer Projekte stets aktuell verfolgen – dadurch haben sich



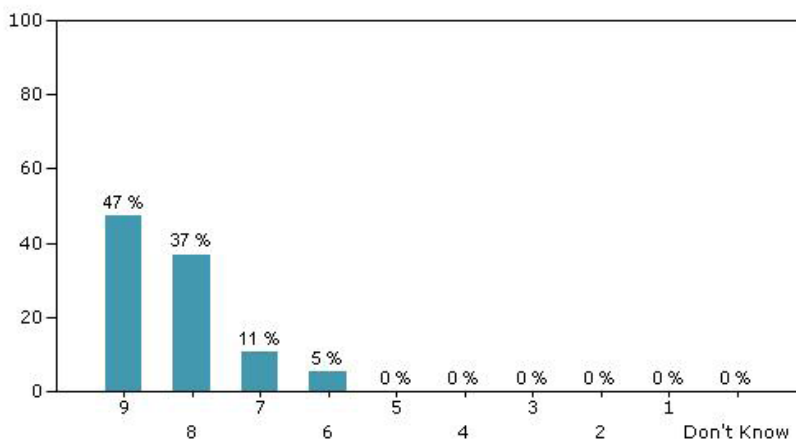
Informationsdefizite auch auf dieser Seite auf ein Minimum reduzieren lassen. Unsere Mitarbeiter profitieren von der differenzierten Rechtevergabe bei Projektron BCS. Sie sind stets auf dem Laufenden, ohne Informationen über Vorhaben zu erhalten, an denen sie nicht beteiligt sind. Die Projektleitung dagegen kann mühelos den Überblick behalten und so sehr früh bei möglichen Fehlentwicklungen einschreiten.

Probleme eine schnelle Bearbeitung erfordern, und können unseren Kunden eine differenzierte Rückmeldung geben.

Unsere Kundenzufriedenheitsumfrage vom Herbst 2008 ergab folgerichtig, dass die Kunden gerade unsere Kommunikation sowie den Support positiv beurteilen. Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsumfrage vom Herbst 2008

protokollierten Daten genau verfolgen, wo es Schwierigkeiten bei der Verwirklichung des Projektes geben könnte. So kann die Projektleitung einschreiten und beispielsweise zusätzliche Mitarbeiter den Vorhaben zuteilen. Oder eben auch – falls deutlich wird, dass ursprünglich zu großzügig kalkuliert wurde – von diesem Projekt abziehen und auf parallel laufende setzen.

So kalkulieren wir nicht nur einzelne Projekte effizienter, sondern profitieren mit der gesamten Firmenplanung vom Einsatz von Projektron BCS. Natürlich werden wir diese Nutzung weiter intensivieren! Ganz im Sinne einer der Maximen unseres Leitbildes: Wir arbeiten ständig an der Verbesserung aller Abläufe!



Detaillierte Informationen...

Besonders hat es sich bewährt, dass unsere Kunden über das Ticketsystem unkompliziert und schnell Probleme an uns melden können. Die Bearbeitung bei uns im Haus profitiert davon, dass aus jedem Ticket im Handumdrehen eine Aufgabe wird, die sich an den jeweils zuständigen Mitarbeiter vergeben lässt. Die Wartezeiten für unsere Kunden haben sich durch diese Vorgehensweise erheblich verkürzt. Unsere Mitarbeiter sehen auf den ersten Blick, welche

...und der Blick fürs große Ganze

Die gute Abstimmung der verschiedenen Funktionen untereinander gewährleistet aber nicht nur Zeiteinsparungen. Wir haben durch sie die Möglichkeit, von Erfahrungen aus Projekten umgehend zu profitieren – indem beispielsweise wesentlich genauer kalkuliert werden kann. Das Controlling und die Auswertung abgelaufener und die Planung neuer Projekte befruchten sich so gegenseitig. Aber schon bei laufenden Projekten können wir anhand der durch das System

Weitere Anwenderberichte und mehr Informationen zu **Projektron BCS** finden Sie unter: www.projektron.de