



Mit Produkten von Speech Design Carrier Systems hatte jeder schon zu tun: Das Unternehmen entwickelt Software für die Telekommunikation. Projektron BCS optimiert die Prozesse, damit die Anschlüsse stimmen.



**SPEECH DESIGN
GmbH**

www.speech-design.de

Branche: IT-Infrastrukturen und Hardware
Kunde seit: 2006
Anwender: 50

Meistgenutzte Funktionen:
Kundensupport, Projektcontrolling,
Projektplanung, Ressourcenmanagement

Stand: 10/2011

von Albin Walther

Projektmanagement | SPEECH DESIGN

Wenn Sie an Ihrem Telefon zuhause eine T-Net-Box eingerichtet haben, dann kennen Sie bereits eines unserer Produkte. Auch dann, wenn Sie schon erlebt haben, dass Ihnen eine Computerstimme am Festnetz-Telefon eine SMS vorliest. Die Carrier Systems GmbH ist ein Geschäftsbereich von SPEECH DESIGN und entwickelt Software-Lösungen für Telekommunikations-Provider.

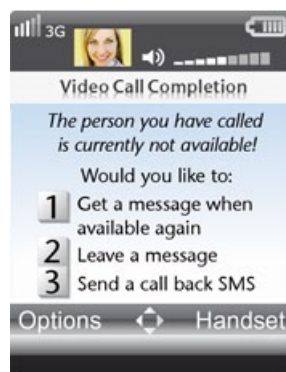
Unser Spektrum reicht von Lösungen, die das netzbasierte Mitschneiden von Anrufen ermöglichen, über Systeme zum Versand von SMS-Nachrichten von und zu Festnetztelefonen bis hin zu sprachgesteuerten Call Center Portalen und automatisierten Telefonzentralen.

Allerdings waren wir bei der Organisation unserer Projekte eine Zeit lang etwas ins Hintertreffen geraten: Unsere Mitarbeiter organisierten sich mit Excel-Tabellen oder eigenen Datenbanken, die sich nicht so einfach miteinander verknüpfen ließen. Das brachte Nachteile mit sich – bei der Planung im Vorfeld genauso wie bei der Erstellung von Ist-Zahlen.

Projektron BCS sorgt für belastbare Ist-Zahlen

Irgendwann wollten wir dies ändern. Wir erstellten ein Pflichtenheft, schauten uns diverse Programme für das Projektmanagement an und stellten fest, dass Projektron BCS die passende Software für uns ist.

Seit einem guten Jahr läuft das System bei uns nun im Regelbetrieb und wir sind von unserer Entscheidung voll überzeugt. Wir können nun präziser planen, Aufgaben und Arbeitspakete genauer zuschneiden – und aus jedem Projekt Erfahrungswerte ziehen: Da unsere Mitarbeiter ihre Aufwände einfach und zeitnah erfassen, haben wir endlich belastbare Ist-Zahlen.



Die Zeitabschätzungen bei der Projektplanung lassen sich deshalb aus vergangenen Erfahrungen viel genauer erledigen. Und wir können jederzeit sehen, ob sich die Aufgaben im Plan befinden. Gerät etwas in Schiefelage, sehen wir das frühzeitig.

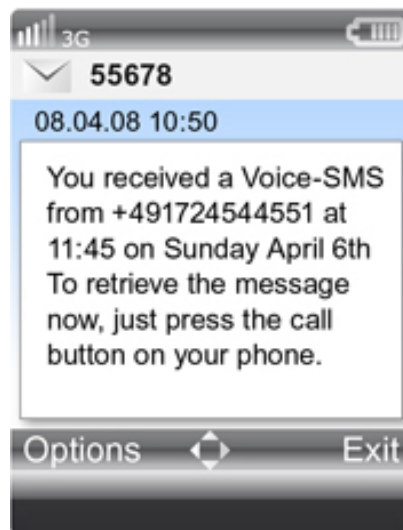
Viele Mitarbeiter schätzen in diesem Bereich die grafischen Ampeldarstellungen, mit denen sich auf einen Blick sehen lässt, welche Bereiche „grün“, also im Plan sind, „gelb“, also an der Grenze, oder „rot“, also bereits überzogen beziehungsweise in Verzug.

Projektron BCS stärkt das interne Standing

Ich selbst erledige mit Projektron BCS neben der Projektplanung auch das Kostencontrolling, vergleiche Soll und Ist bei Entwicklungsprojekten und habe einen schnellen Überblick über die Ressourcenauslastung. So sehen ich und die anderen Abteilungsleiter, welche Mitarbeiter in welchen Abteilungen noch Kapazitäten haben. Dafür muss man sich natürlich einarbeiten – ganz ohne Aufwand geht es nicht. Aber wenn man mit dem System regelmäßig arbeitet, sind die Hürden schnell zu nehmen. Man weiß ja, welche Vorteile man langfristig durch Projektron BCS hat.

Und die Unterstützung des Projektron-Supports hat uns so gut gefallen, dass wir das Ticket-System auch für unseren eigenen Kundensupport übernommen haben.

Übrigens bringt uns Projektron BCS auch intern Vorteile. Denn wir im Projektmanagement und auch die Entwicklungsabteilung müssen häufig dem Support unter die Arme greifen, um bei nachträglichen Kundenwünschen oder der Fehlerbehebung zu helfen.



Bevor wir unsere Zeiten mit Projektron BCS erfassten, wurde das wenig gewürdigt. Jetzt aber können wir nachweisen, wie viel Zeit wir für diese Supportdienste verwenden – sehr gut für unser Standing im Unternehmen. Unter dem Strich kann ich nur sagen, dass ich mit Projektron BCS sehr zufrieden bin.

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