



„Wir nutzen **Projektron BCS** allumfassend. Ohne diese allumfassenden Möglichkeiten wären wir jetzt nicht da, wo wir heute sind. Die Stärke von BCS liegt in der Kombination seiner vielen Module. Ohne BCS hätte unser Unternehmen Bedarf an bestimmt fünf bis sechs verschiedenen Softwareanwendungen. Diese deckt BCS einfach vollständig ab. Das macht es uns sehr einfach.“

von Lutz Klickermann

Geschäftsführung | ic-solution GmbH

ic-solution GmbH



ic-solution
BUSINESS PROCESS EXCELLENCE

www.ic-solution.de

Branche: IT-Dienstleistungen,
Softwareentwicklung
Kunde seit: 2015
Anwender: 18
Softwarebetrieb: eigene Installation

Meistgenutzte Funktionen: Angebotserstellung,
CRM, Personalmanagement, Projektcontrolling,
Projektplanung, Rechnungsstellung,
Spesenmanagement, Ticketsystem, Zeiterfassung,
Urlaubsmanagement, Vertragsmanagement

Stand: 06/2022

ic-solution GmbH – führender Systemintegrator

Im Jahr 2009 als Startup von zwei Personen gegründet, haben wir uns heute im deutschsprachigen Raum als führender spezialisierter Systemintegrator für Input Management, Business Process Management sowie Robotic Process Automation mithilfe von künstlicher Intelligenz etabliert. Unser Team von mittlerweile 18 Mitarbeiter*innen entwickelt

und vertreibt maßgeschneiderte Softwarelösungen, die der Digitalisierung sämtlicher Geschäftsprozesse dienen.

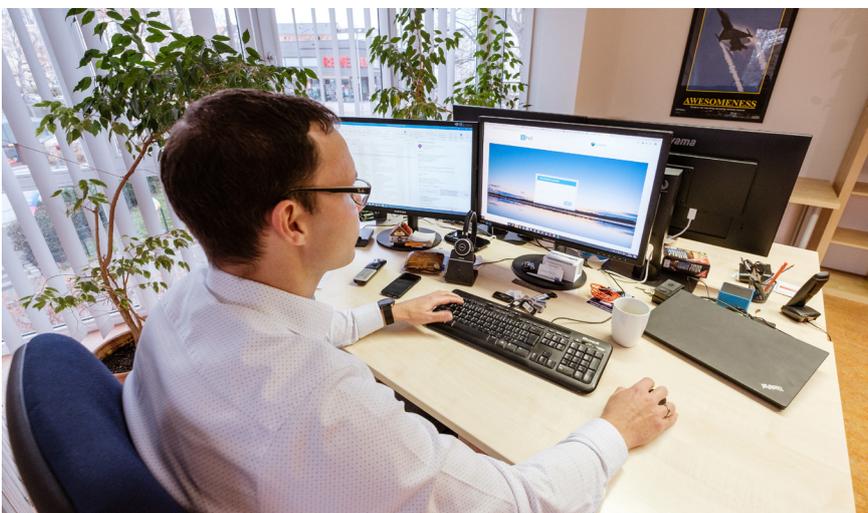
Unsere Produkte umfassen dabei Multi-Channel-Input-Management-Lösungen, um unterschiedliche Eingangskanäle wie Scan, Fax, E-Mail oder Social Media mithilfe von OCR und KI anzubinden. Die eingehenden Transaktionen werden in verarbeitbare Informationen für die fachlichen Prozesse,

ERP-Systeme oder ECM-Lösungen unserer Kunden überführt. Unsere Lösungen bieten wir On-Premise, aber inzwischen auch verstärkt im SaaS-Segment an.

Unsere Lösungen sind branchenübergreifend geschätzt und finden sowohl im produzierenden Gewerbe (Maschinenbau, Automobilzulieferer) als auch im Bankwesen und im öffentlichen Sektor Anwendung. Die Größe unserer Kundenunternehmen reicht von kleinen mittelständischen Unternehmen mit 20 Mitarbeitern bis hin zu global agierenden Konzernen mit bis zu 80.000 Mitarbeitern. Pro Jahr bearbeiten wir derzeit deutlich über 100 Projekte mit unterschiedlichsten Laufzeiten, die von zwei Tagen bis zu drei Jahren reichen.

Word, Excel und SharePoint reichten nicht mehr aus

Vor der BCS-Einführung organisierten wir unsere gesamten Arbeitsprozesse und unsere Zu-



Das Team der ic-solution GmbH entwickelt und vertreibt maßgeschneiderte Softwarelösungen.

sammenarbeit mit gängigen Microsoft-Office-Anwendungen wie Microsoft Word, Excel oder SharePoint. Mit wachsender Größe unseres Teams und der steigenden Komplexität unserer Leistungen, gelangten wir jedoch sehr schnell an einen Punkt, an dem diese Anwendungen unseren Anforderungen nicht mehr gerecht werden konnten.

Zunächst fehlte es uns vor allem an einem System, um unsere abrechenbaren Leistungen zu erfassen. Listen, die wir zuvor in SharePoint geführt hatten, reichten schlichtweg nicht mehr aus. Daher sahen wir uns zunächst nach Cloud-Services zur Zeiterfassung um. Schnell wurde bei der Suche allerdings klar, dass unser Bedarf in absehbarer Zeit viel mehr Funktionen erfordern wird, als diese Tools abbilden konnten. Wenn wir unsere erbrachten Arbeitszeiten erfassen wollten, erschien es sinnvoll, dass die Software auch die Rechnungslegung

ermöglicht.

Da wir nicht nur Dienstleistungen erbringen und erbrachte Arbeitszeiten abrechnen, sondern daneben auch Produkte und Wartungsverträge in Rechnung stellen, musste das System folgerichtig auch in der Lage sein, unser Produkt- und Leistungsspektrum vollständig zu erfassen.

Schnell wurde uns klar: Wir brauchen die vielbeschworene „eierlegende Wollmilchsau“ – eine Softwarelösung, die in der Lage ist, sämtliche für uns relevanten Prozesse abzubilden. Reine Projektmanagement-Funktionen genügten dabei nicht. Wichtig war uns, dass die Software auch den gesamten Vertriebsprozess von Angebots- bis Rechnungsstellung sowie unsere Spesen- und Zeiterfassung abbilden konnte, sowohl externe als auch interne Prozesse. Die Einführung mehrerer spezialisierter Einzellösungen kam für uns nie in Frage.

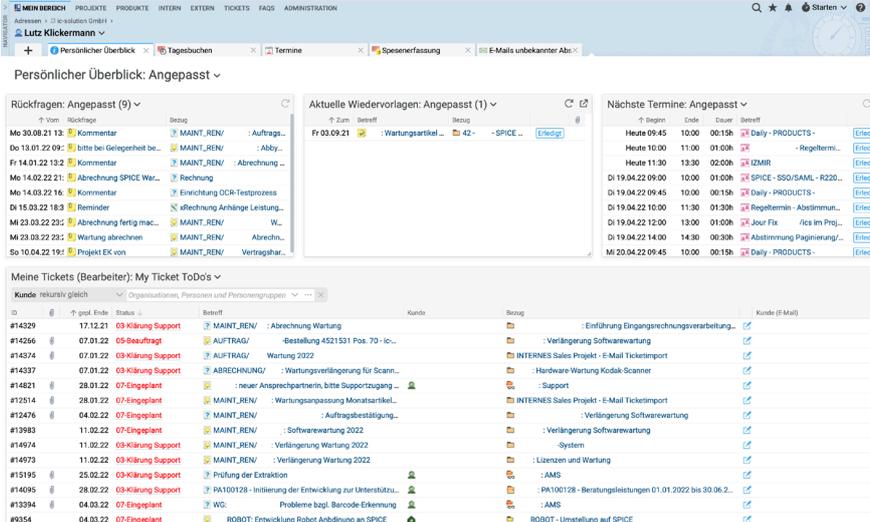
BCS als „eierlegende Wollmilchsau“

Ein Schlüsselkriterium bei der Auswahl war, dass die Software rein webbasiert funktionieren musste. Alles sollte über den Browser erreichbar sein, da wir intern teilweise mit macOS und teilweise mit Windows arbeiten. Zudem arbeitet unser Team dezentral – etwa 50 % der Mitarbeiter*innen arbeiten nicht am Hauptstandort sondern flexibel im Home Office.

Aufmerksam auf Projektron BCS wurden wir über die Zusammenarbeit mit der Westernacher Products & Services AG. Im Rahmen der Zusammenarbeit haben wir unsere erbrachten Zeiten in deren BCS-Instanz erfasst. Unser Interesse war geweckt und eine erste Recherche zeigte: BCS vereint all die Funktionen, die wir gerade benötigten. Außerdem handelt es sich bei Projektron um ein deutsches Unternehmen, was insofern von Vorteil ist, dass hiesige Bestimmungen und gesetzliche Eigenheiten wie in der Spesenabrechnung, bei Urlaubsanträgen oder bei der Rechnungsstellung (Beispiel XRechnung) von der Software optimal umgesetzt werden.

Im Jahr 2015 führten wir Projektron BCS ein und sind bis heute begeisterte Anwender. All unsere Mitarbeiter*innen nutzen BCS täglich.

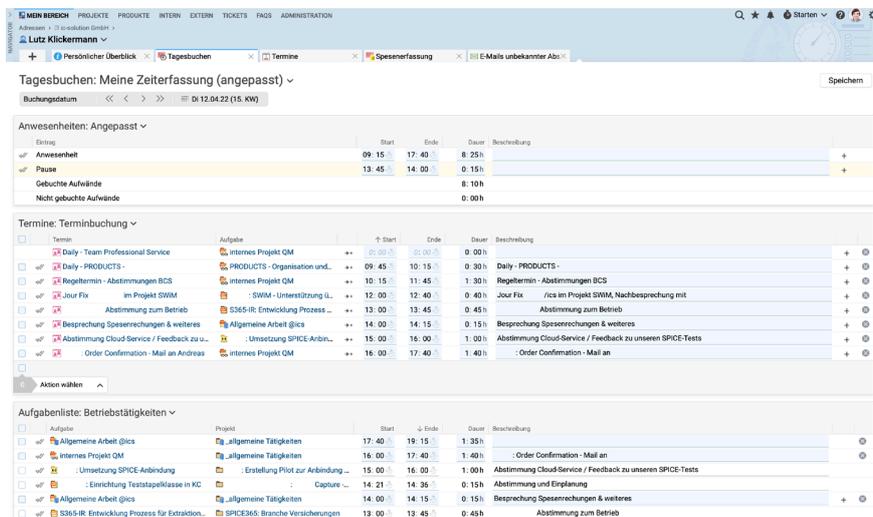
Zu Beginn haben wir uns für die administrations- und ansprucharme SaaS-Variante von BCS.



The screenshot displays the 'Persönlicher Überblick: Angepasst' dashboard in Projektron BCS. It features several panels:

- Rückfragen: Angepasst (9)**: A list of tasks with columns for date, status, and description. Examples include 'Abrechnung SPICE Wer...', 'Einrichtung JCC-Testprozess', and 'Wartung abbrechen'.
- Aktuelle Wiedervorlagen: Angepasst (1)**: A section for recurring tasks, currently showing 'Wartungsartikel...'.
- Nächste Termine: Angepasst**: A calendar view showing upcoming events like 'Daily - PRODUCTS' and 'SPICE - SSO/SAML - R220...'.
- Meine Tickets (Bearbeiter): My Ticket ToDo's**: A detailed list of tickets with columns for ID, date, status, category, and description. Tickets include 'Abrechnung Wartung', 'Bestellung 4521531 Pos. 70 - lo...', and 'neuer Ansprechpartnerin, bitte Supportzugang...'.

Die persönliche Arbeitsorganisation fällt leicht mit dem Dashboard in Projektron BCS.



Zur Zeiterfassung nutzen wir das Tagesbuch in Projektron BCS.

start entschieden, um möglichst schnell alle Funktionen einsetzen zu können. Um uns den vollen Funktionsumfang möglichst zeitnah erschließen zu können, besuchten einige Kolleg*innen die verschiedenen Schulungen, die die Projektron GmbH anbietet und schulten daraufhin den Rest unseres Teams in der BCS-Nutzung. Bis heute frischen wir so regelmäßig den Kenntnisstand aller Teammitglieder auf.

Erst im Laufe der Zeit und mit der täglichen Nutzung ergab sich vermehrt der Wunsch, eigene Anpassungen und Konfigurationen an unserer BCS-Instanz vorzunehmen, beispielsweise Felder hinzuzufügen oder umbenennen. Daher wechselten wir 2019 unkompliziert ins On-Prem-Lizenzkauf-Modell. Im Jahr 2020 wechselten wir ebenso reibungslos von BCS.start auf die Vollversion Projektron BCS. Wir sind positiv überrascht, wie administrationsarm sich der eigene Betrieb unserer BCS-Instanz bislang gestaltet und genießen den

zusätzlichen Konfigurationsspielraum, den die Lizenzkauf-Variante bietet.

BCS Einsatz: Wir funktionieren mit BCS und Microsoft 365 zu 100%!

Die Einführung von BCS machte sich vor allem im Bereich der Zusammenarbeit im Team an Projekten schnell und nachhaltig bezahlt. Die zentrale Verwaltung und Planung von Projekten sorgen dafür, dass die Bearbeitung strukturiert, koordiniert und planbar abläuft. Alle Beteiligten haben zentralen Zugriff auf die aktuellen Informationen, wissen, wer für welche Aufgaben zuständig ist und sehen den Bearbeitungsstatus. Dies ist eine absolute Grundvoraussetzung, vor allem für unsere Softwareentwicklung. Aber auch für unsere Finanzabteilung ist es sinnvoll, auf einen Blick zu sehen, ob eine säumige Rechnung bereits angemahnt wurde oder nicht.

Projektron BCS ist letztendlich

der Grund, weshalb wir unsere interne Organisation von einem Chaos-System in eine von Grund auf organisierte Unternehmensstruktur gewandelt haben. Dies hat beträchtliche Auswirkungen auf unsere Servicequalität. **Dank BCS wird der zuständige Mitarbeitende zeitig daran erinnert, wann eine für ihn relevante Frist ansteht, wann also beispielsweise ein Wartungsvertrag eines Kunden auslaufen wird. Der zuständige Kundenbetreuende kann so rechtzeitig die Initiative ergreifen.** Davon profitieren letztendlich nicht nur wir, sondern auch unsere Kunden.

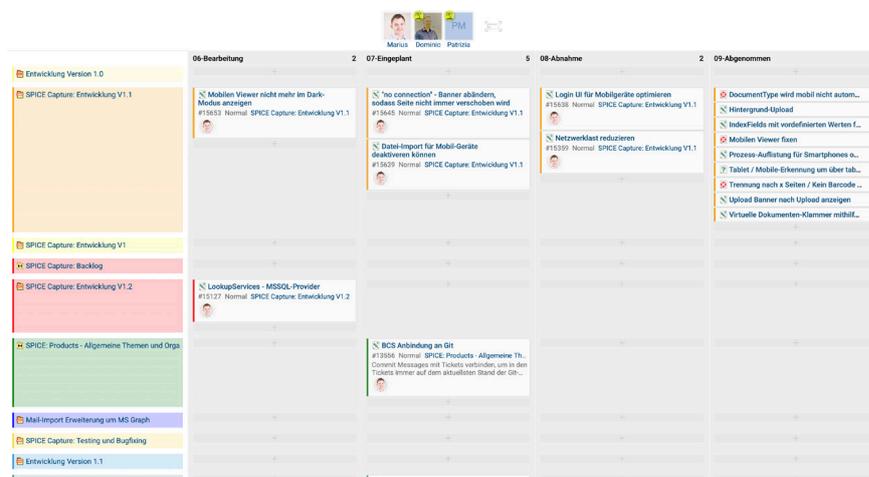
Eine zentrale Rolle in unserer tagtäglichen Arbeit nimmt das Ticket-System von BCS ein. Wir nutzen es nicht nur extern, um ein Supportportal für unsere Kunden bereitzustellen, sondern wir erzeugen auch intern enorm viele Tickets. Zu jeder eingehenden Bestellung beispielsweise wird ein Auftragsticket generiert. Durch den gesamten Bearbeitungsprozess bis hin zur Abrechnung werden so alle Informationen und der Bearbeitungsstand getrackt. Auch im Vertriebsprozess setzen wir auf Tickets. Eine Kundenfrage übersetzen wir in ein Sales-Ticket. Über dieses Ticket tracken wir sämtliche To-dos und erfassen unsere darauf aufgewendete Arbeitszeit. Der Ticketverlauf bietet maximale Transparenz über die verschiedenen Bearbeiter*innen und die Bearbeitungshistorie jedes einzelnen Tickets und erleichtert die Zusammenarbeit im Team ungemein.

Seit wir BCS nutzen, erfassen wir auch unsere Arbeitszeiten mit der Tagesbuchung. Damit können wir detailliert auswerten, wie viel Zeit wir für die Entwicklung einer Softwarelösung aufgebracht haben. So fällt es wiederum unserem Vertrieb leichter, dem Kunden gegenüber transparent und fundiert die Preisgestaltung zu vertreten.

Neben BCS nutzen wir derzeit vor allem noch Office 365. Mit diesen beiden Tools sind wir komplett arbeitsfähig. Daher ist die Verzahnung beider Tools ein wichtiges Thema für uns. Was ich persönlich sehr schätze, ist die Terminalsynchronisation von BCS mit Office 365 und die damit verbundene Möglichkeit, Zeiten auf einen Termin zu buchen.

In Zukunft noch automatisierter mit BCS

Wir sind sehr froh, uns für BCS entschieden und die Software eingeführt zu haben. Sehr zufrieden sind wir sowohl mit der Software selbst, die uns noch immer ab und an mit ihren Möglichkeiten positiv überrascht, als auch mit der Servicequalität und dem Kundensup-



Wir nutzen das Kanban-Board in BCS zur übersichtlichen Ticketbearbeitung.

port der Projektron GmbH.

Wir nutzen Projektron BCS allumfassend. Ohne diese allumfassenden Möglichkeiten wären wir jetzt nicht dort, wo wir sind. Die Stärke von BCS liegt in der Kombination seiner vielen Module. Ohne BCS hätte unser Unternehmen Bedarf an bestimmt fünf bis sechs verschiedenen Softwareanwendungen. Diese deckt BCS einfach vollständig ab. Das macht es uns sehr einfach.

Wir werden uns bald schon mit dem Thema automatisierter Rechnungsstellung auseinandersetzen. Zudem planen wir, BCS noch stär-

ker mit übrigen Tools zu verknüpfen. Daher haben wir im Moment eine Test-Lizenz für die Webservices in Gebrauch, die wir wahrscheinlich bald kaufen werden. Wir möchten schon bald beispielsweise automatisiert über einen Webservice Tickets oder Eingangsrechnungen anlegen lassen. Auch Freigabeprozesse und das Status-Tracking von Eingangsrechnungen sind spannende Themen, die wir bald in BCS umsetzen möchten.

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