



*Besonders herausfordernd im täglichen Leben der Kundenauftragsprojekte bei SER ist der Mix an Großprojekten, vielen Kleinprojekten, aber auch der kurzfristigen Aufgaben, die täglich zu bewältigen sind. Besonders wichtig war uns auch, dass auf jeder Unternehmensebene Nutzen gestiftet wird, und jeder Anwender nicht nur Daten eingeben, sondern sein tägliches Arbeiten leichter und effizienter gestalten kann.*



**SER Solutions  
Österreich GmbH**  
www.ser.at

**Branche:** IT-Infrastrukturen und Hardware  
**Kunde seit:** 2010  
**Anwender:** 50

**Meistgenutzte Funktionen:**  
Ressourcenmanagement, Projektcontrolling,  
Urlaubsmanagement, Support-System

Stand: 07/2012

### von Harald Haghofer

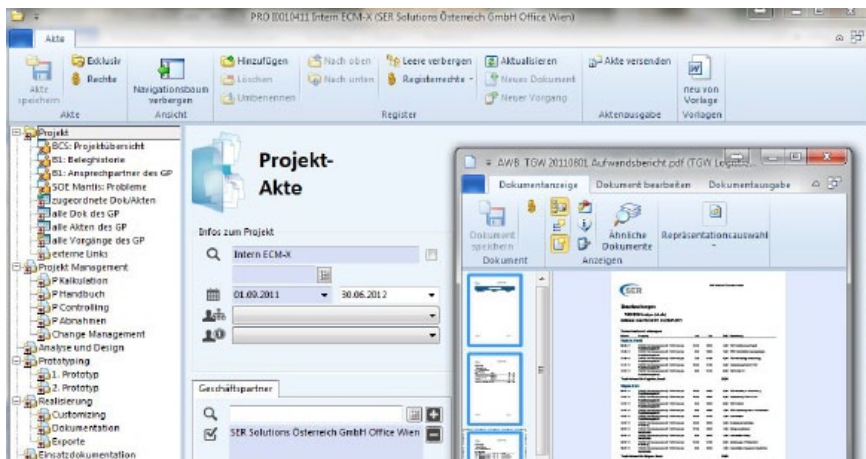
Professional Services Manager | SER

Die SER Solutions Österreich GmbH hat ihren Hauptsitz in Wien und ist zusätzlich in Pasching/Linz und Klagenfurt mit insgesamt 35 Mitarbeitern vertreten. 120 zufriedene Kunden belegen die über 10-jährige Erfolgsgeschichte der SER in Österreich.

### Bedarf an einem Projektmanagement-Tool

Die SER Solutions Österreich GmbH hat bereits seit 2004 Projektportfoliomanagement als Methode im Einsatz. Lange suchten wir nach einem Tool, das unsere Anforderungen unterstützt:

- Standortübergreifende Ressourcenplanung
- Projektportfolio-Management
- Zeiterfassung
- Urlaubsverwaltung
- Integration in MS Outlook
- Berichtswesen und Auswertungen
- Webbasierte Oberfläche
- Aufgaben- und Ticketverwaltung.



Wir hatten zwar ein eigenentwickeltes Projektverwaltungstool im Einsatz, dieses bot aber nur den Blick in den Rückspiegel, sprich man wusste zwar, wieviel an Aufwand pro Projekt verbraucht war, der Projektleiter konnte auch noch eine Schätzung verwalten, wie viel er noch glaubt zu an Aufwand zu benötigen – in Summe

wusste man aber zumeist erst im Nachhinein, wie es um das Projekt stand. Ressourcenmanagement war somit eher ein Lesen aus der Glaskugel als eine planerische Tätigkeit. Und genau diese Fahrt nach vorne mit dem Blick hauptsächlich in den Rückspiegel wollten wir unterbrechen!

und Berichtswesen, haben aber trotzdem nach einem Tool gesucht, das wir in weiteren Ausbaustufen auch für Tickets, Reisekosten und andere verwenden können.

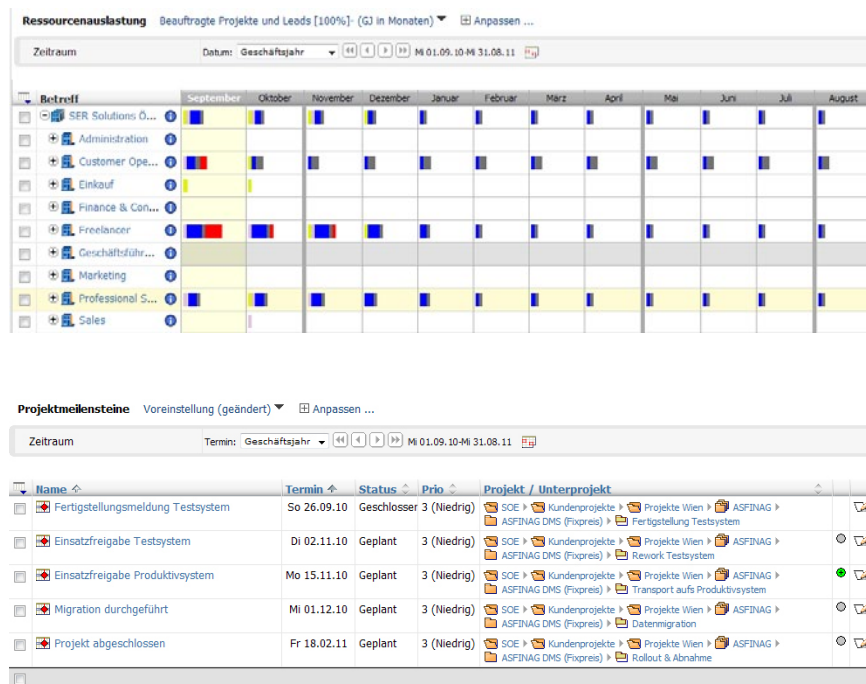
Hervorzuhebende Funktionen, die ebenfalls für die Auswahl wichtig waren:

Systemlandschaft zu integrieren. Wir importieren z. B. laufend die Stammdaten für Organisationen und Ansprechpartner aus unserem führenden ERP-System nach BCS und exportieren die fertigen Berichte (Statusberichte, Zeitaufzeichnung, Kundenaufwandsberichte) in unser hauseigenes ECM- System DOXiS4 und legen die Daten in den Projekt- und Personalakten automatisch ab.

Leadplanung: Besonders im IT-Lösungsvertrieb ist die Planung der Ressourcen nicht nur für die bereits beauftragten Projekte, sondern auch für die möglichen kommenden Projekte unumgänglich. Nur so hat man langfristig zufriedene Kunden, die ihre Berater auch zum vereinbarten Zeitpunkt für ihre Projekte zur Verfügung haben.

Wie bereits angeführt, war unser Hauptziel Nutzen und Transparenz zu schaffen – und das auf allen Unternehmensebenen. Für das Management wichtig: Eine klare Sicht über das aktuelle Projektportfolio, Ampeldarstellung, Ressourcenauslastung, Verrechenbarkeit und Backlog – somit eine nicht mehr wegdenkbare Entscheidungsgrundlage.

Für den Projektleiter: Projektplanung mit Vorlagen, Projektcontrolling, Prüfen der Ressourcenverfügbarkeit schon während der Planung, und ganz wichtig: Restaufwandsschätzung der Mitarbeiter, durch die der Projektleiter laufend von seinen Projektmitarbeitern



### Warum Projektron BCS?

Besonders wichtig war uns, dass das Tool webbasiert ist und so überall verwendet werden kann. Da wir selbst im Enterprise-Content-Management-Umfeld tätig sind, wissen wir nur zu gut, wie wichtig es ist, zentrale und vor allem übergreifende Lösungen zu haben. Aktuell nutzen wir Projektron BCS zwar hauptsächlich für Projektplanung, Projektcontrolling, Zeiterfassung, Urlaubsverwaltung

Grundlasten – Eine der Planungskomponenten, die bis zur Einführung von Projektron BCS jede Projektplanung fast unmöglich machte. Jetzt können Mitarbeiter im Support, aber auch im Presales mit Grundlasten belegt werden, die eben nicht ungefragt für Projekte freigegeben werden können.

Customizing und Schnittstellen: Projektron BCS bietet gute Möglichkeiten, um sich in die bestehende

überarbeitete Restaufwandschätzungen bekommt und so die Planung noch realistischer ist. Schließlich der Projektstatusbericht als Resultat der gesammelten Daten und Anmerkungen und Statusmeldungen.

Für die Projektmitarbeiter: Eine klare Sicht auf die zugewiesenen Aufgaben und dafür vorgesehenen Aufwände. Ein Mitarbeiter kann durch die Restaufwandsschätzung seinen Beitrag zur Planungsqualität liefern. Die Eingabe der Zeiten auch beim Kunden dank der Weboberfläche. Und für die Rechnungslegung: Eine einfache Auswertbarkeit der bereits erledigten Aufwände.



**Was wollen wir demnächst noch mit Projektron BCS machen**  
Das Ticketsystem nicht nur intern, sondern auch extern für die Kunden nutzen. Hier ist das bestehende System abzulösen; Reisekosten

über BCS verwalten und die Anbindung zum ERP-System auch für die Rechnungsstellung.

### Fazit

Mit Projektron BCS haben wir ein nicht mehr wegzudenkendes Kernsystem im Einsatz, das es uns ermöglicht, auf jeder Ebene zu jeder Zeit den Überblick zu bewahren. Mit Projektron als Partner haben wir einen verlässlichen Softwarelieferanten gefunden.

Weitere Anwenderberichte und mehr Informationen zu **Projektron BCS** finden Sie unter: [www.projektron.de](http://www.projektron.de)