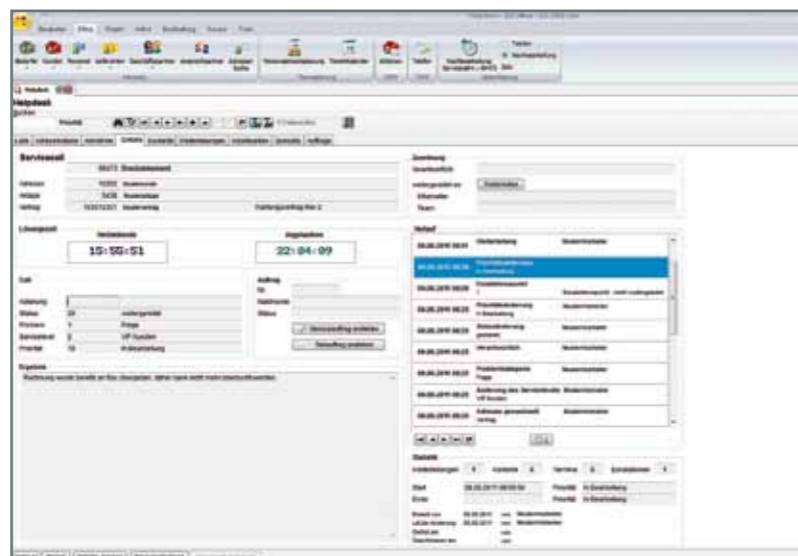


» Eskalationsstufen sind keine Selbstverständlichkeit

Sicherheits-Errichter sollten bei der Auswahl von ERP-Software darauf achten, dass diese auf ihre spezifischen Anforderungen abgestimmt ist

Handwerk ist gleich Handwerk? Maler und Fliesenleger werden gegen diese Einschätzung ebenso protestieren wie Schreiner und Sicherheits-Errichter. Mag ihnen auch manches gemeinsam sein – das praktische Denken und Arbeiten beispielsweise –, so gibt es doch auch erhebliche Unterschiede: von der Ausbildung bis hin zum Arbeitsmaterial. Auch die betrieblichen Abläufe lassen sich nicht über einen Kamm scheeren, was sich sehr gut am Beispiel von ERP-Software illustrieren lässt. Viele Anbieter haben Lösungen für „das“ Handwerk im Programm – die Anwender müssen dann für die individuellen Anforderungen ihrer speziellen Tätigkeit erhebliche Abstriche machen. Facherrichter für Sicherheitstechnik freilich nicht – denn für sie gibt es eine eigene Lösung.

■ Vereinfachung des Betriebsablaufs
Jede Firma verfügt heute über PC und Software. Selbst sehr kleine Betriebe leisten sich inzwischen nicht nur digitale Textverarbeitung und Tabellenkalkulation, sondern auch ein System für das „Enterprise Resource Planning“ (ERP), also eine meist komplexe Anwendungssoftware zur Unterstützung der Ressourcenplanung des gesamten Unternehmens. Zu den Leis-



Maske des Helpdesks in „ES office“

tungen der ERP-Software, die den Betriebsablauf vereinfachen und automatisieren soll, gehören Beschleunigung der täglichen Aufgaben wie Kalkulation, Angebotserstellung und Rechnungslegung zentrale, direkte Erstellung, Erfassung und Bearbeitung von Angeboten, Rechnungen usw. schneller Zugriff auf kundenrelevante Informationen und Vorgänge Dokumentation der Kundendaten und -aktionen (zum Beispiel Anrufe) Verwaltung des Lagerwesens umfassende Funktionen der Finanzbuchhaltung und des Controllings.
Kurz: Die Software soll Abläufe beschleunigen, Kosten sparen und mehr Transparenz im Betrieb schaffen.

Dafür finden sich viele Lösungen am Markt. Von klein und günstig bis hin zu groß und kostspielig. Auch entsprechende Anbieter gibt es wie Sand am Meer. Doch auf die sehr speziellen Bedürfnisse der Sicherheits-Errichter und ITK-Systemhäuser gehen sie in der Regel nicht ein. Wer sich auf die Suche nach einer branchengerechten Lösung für diese Anwendergruppe

begibt, wird zwangsläufig bei der ES 2000 Errichter Software GmbH landen. Ihre ERP-Software *ES office* ist in der Branche weit verbreitet.

■ Im Dialog mit Anwendern und Verbänden

Das kommt nicht von ungefähr. Das Osnabrücker Software-Haus hat sich auf die Anforderungen von ITK-Systemhäusern und Sicherheits-Errichtern spezialisiert. Im Laufe der 20-jährigen Firmengeschichte ist mit *ES office* ERP-Software entstanden, die stetig im Dialog mit Anwendern und

Software soll Abläufe beschleunigen, Kosten sparen und mehr Transparenz im Betrieb schaffen.

Branchenverbänden – darunter BHE, interkey und GFT – weiterentwickelt wird. Dies ist dann auch wohl der entscheidende Unterschied zu den großen Anbietern, die eben das gesamte Handwerk ansprechen wollen – vom Maler und Lackierer über das Elektro-Fachgeschäft bis hin zum Dachdecker. *ES office* hingegen ist für den Einsatz



Herbert Speck: „Nachdem sich unsere Mitarbeiter an die neue Software gewöhnt hatten, sind sie begeistert.“

in der ITK- und Sicherheitsbranche gedacht und bietet deshalb viele branchengerechte Funktionen, die es in anderen Lösungen nicht gibt.

Dazu gehört beispielsweise das „Trouble-Ticket“-System mit integrierten Eskalationsstufen, das Maler und Fliesenleger ja auch gar nicht benötigen, Sicherheits-Errichter aber sehr wohl. Es ist sehr eng mit den anderen Prozessen der Software verbunden und darin integriert. Weitere spezifische Funktionen sind:

- Call-Anlagen-Kontext: Eine Störung lässt sich der vom Errichter installierten Anlage zuordnen.
- Transparente Anlagenhistorie: Unerledigte Aufgaben sind sofort erkennbar.
- Zentraler Informationszugriff: Die Errichterkunden haben direkte Einsicht in die Informationen ihrer Anlagen (zum Beispiel Garantie).
- Prozessabwicklung der Bereitschaftszeiten: Im Helpdesk werden auch die Arbeitszeiten der Techniker gepflegt.
- Anlage von Serviceaufträgen: Der Errichter stellt seinen Technikern die Informationen aus dem „Trouble-Ticket“-System ohne Medien- oder Software-Bruch zur Verfügung.
- Transparenter Überblick: Der Helpdesk ist für den zentralen Zugriff auf Kundendaten und Anlageninformationen vollständig in die ERP-Software integriert.

Eine solche ERP-Software hat natürlich ihren Preis. Zwar kann der Facher-

richter durch den modularen Aufbau klein starten und die Software Schritt für Schritt erweitern. Jedoch fallen neben den Ausgaben für Lizenzen und Module auch monatliche Gebühren für die Softwarepflege an. Hinzu kommen die Kosten für regelmäßige Schulungen. Denn *ES office* ist durch die umfangreichen Funktionen so komplex, dass es nicht nach dem Plug-& Play-Prinzip funktionieren kann.

■ „Das merken auch die Kunden“

Dass sich die Investition in eine umfassende Software lohnt, bestätigt Gerd Dietrich, Inhaber des Urbacher Errichterbetriebs Dietrich Sicherheitstechnik GmbH: „Anfangs haben wir gezweifelt, ob es die richtige Entscheidung ist, das Programm zu kaufen. Wir hatten Bedenken wegen der vielen Veränderungen und Kosten. Aber das ES-2000-Team hat uns durchgehend begleitet und uns jederzeit die passende Unterstützung geboten. Mit der Software arbeiten wir nun viel effizienter, schneller und kostengünstiger“



Auch das Team der Telenot Electronic GmbH ist von der Software überzeugt.

ger – und das merken auch unsere Kunden.“

Ähnlich positiv äußert sich Volker Irtenkauf, Vertriebsbeauftragter Anlagenbau der Telenot Electronic GmbH: „Um unseren Kunden einen schnellen, zielgerichteten Service bieten zu können, haben wir eine ERP-Lösung gesucht, die ein besonderes Augenmerk auf das Service- und Wartungsmanagement legt. Was wir brauchten, war ein umfassendes ‚Trouble-Ticket‘-System mit integrierten Eskalationsstufen. Das bietet *ES office*. Besonders die Online-Lösungen verschaffen uns einen Wettbewerbs-

vorteil. Unsere Techniker sind stets über unsere Kundenfälle informiert. Sie können sich bereits vom Auto aus beim Wachdienst unserer Kunden zur Anlagenwartung anmelden und sparen somit wertvolle Zeit.“

„Mit der Software arbeiten wir nun viel effizienter, schneller und kostengünstiger – und das merken auch unsere Kunden“.

Dass auch große Unternehmen mit mehreren Standorten auf die Software setzen können, bestätigt Herbert Speck, Geschäftsführer der B.I.S. Telefonsysteme GmbH: „Wir haben jahrelang mit einer anderen Software gearbeitet, die nicht speziell für unsere Branche entwickelt wurde. Wir hätten längst wechseln müssen. Mit *ES office* erhalten wir eine transparente Übersicht – besonders über unsere

Vertriebsprozesse. Optimierungsbedarf erkennen wir sofort und können

unmittelbar reagieren. Wir können beispielsweise auch unsere Rechnungen nun direkt – nicht erst 14 Tage später – schreiben. Auch die Techniker-Steuerung ist äußerst wirtschaftlich, obwohl wir momentan noch nicht einmal das volle Potenzial ausschöpfen. Nachdem sich unsere Mitarbeiter an die neue Software gewöhnt hatten, sind sie begeistert. Sämtliche Aufgaben gehen schneller und einfacher von der Hand.“

- www.es2000.de
- www.dietrich-sicherheitstechnik.de
- www.telenot.de
- www.bis-telefonsysteme.de