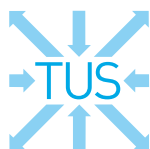


Prozesse in den Griff gebracht – mit ABACUS Service- und Vertragsmanagement auf Hochtouren

Je effizienter Unternehmensprozesse durchlaufen werden, umso besser ist die Qualität der Leistungen. Eine flexible ERP-Software wie das ABACUS Service- und Vertragsmanagement (SVM) hilft Servicedienstleistern, Durchlaufzeiten zu senken und somit Kosten zu sparen. Bei der TUS Telekommunikation und Sicherheit, Betreiberin der schweizweit wichtigsten Alarmübermittlungsplattform, entfaltet das SVM im Prozess des Vertragsmanagements seine optimale Wirkung.



Was haben ein Überfalltaster in der Bank, eine Brandmeldeanlage, ein Kühlgerät im Labor oder ein Einbruchmelder im Einfamilienhaus miteinander gemeinsam? Sie sind tausendfach mit Hilfe von Detektoren und Sensoren über eine gemeinsame Übertragungsplattform mit Zentralen verbunden, die bei der Polizei, der Feuerwehr, einem Werkdienst oder einer Wachgesellschaft installiert sind und dort im Notfall einen Alarm auslösen. Waren bisher eher analoge Übertragungslösungen im Einsatz, steht nun der schweizweite Umstieg ins digitale Zeitalter an: das Internet Protocol (IP) als heute übliche

Übertragungsart wird vielerorts bereits eingesetzt. Durch die Ablösung der 20-jährigen INFRANET Netztechnologie der Swisscom, müssen die zuständigen Spezialunternehmen sämtliche Anlagen und Geräte bis Ende 2013 modernisiert haben.

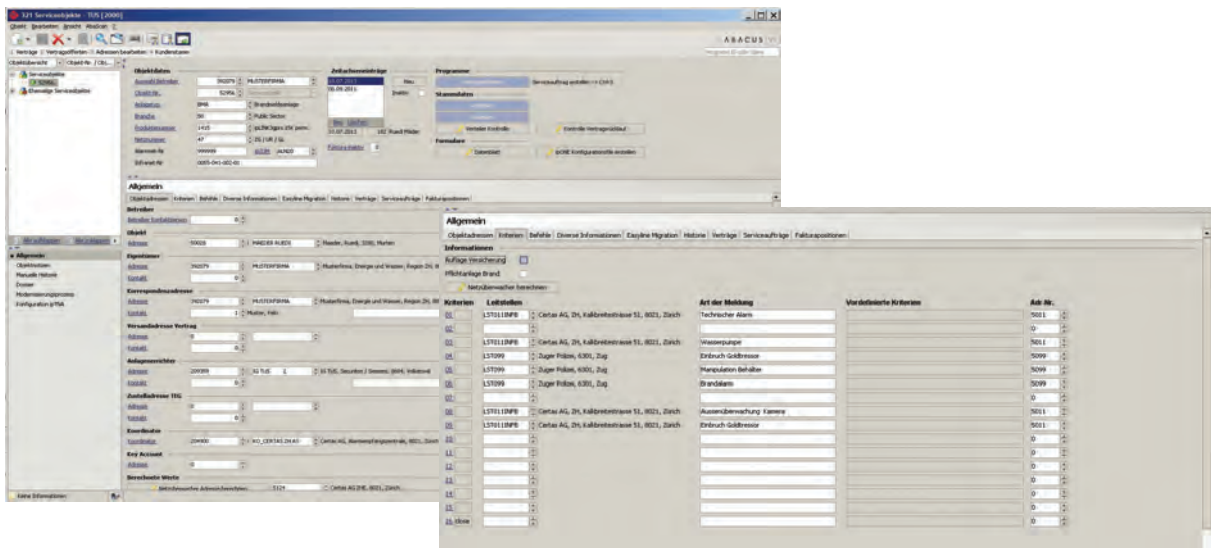
Hochtourige Modernisierung

Zu den betroffenen Anbietern zählt die TUS. Ihr Geschäft ist die Signalübertragung vom Alarmübertragungsgerät zur Alarmeinsatzzentrale. Bindeglied ist die Übermittlungsplattform TUSNet. Dabei gilt TUSNet von TUS landesweit als sicherstes und zuverlässigstes System. Daran sind auf der einen Seite über 32'000 öffentliche und private Kunden wie etwa Galerien, Museen und Labors angeschlossen, wobei bei 20'000 perma-

nent mindestens alle 30 Sekunden ein Kontrollkontakt erfolgt. Am anderen Ende stehen mehr als 100 Alarmempfangszentralen. Ausserdem liefert TUS Geräte und Komponenten an die Anlagenerrichter. Die Modernisierung läuft seit vier

Sämtliche Informationen stehen nun auf Knopfdruck zur Verfügung, nebst der Historie auch der aktuelle Status eines Objekts.

Jahren auf Hochtouren. Bis zu diesem Sommer konnte TUS bereits über 13'000 vollständig abgeschlossene Modernisierungen verzeichnen. Sie kooperiert dafür mit rund 100 Vertriebspartnern, welche Leistungen und Geräte bei den Kunden installieren.



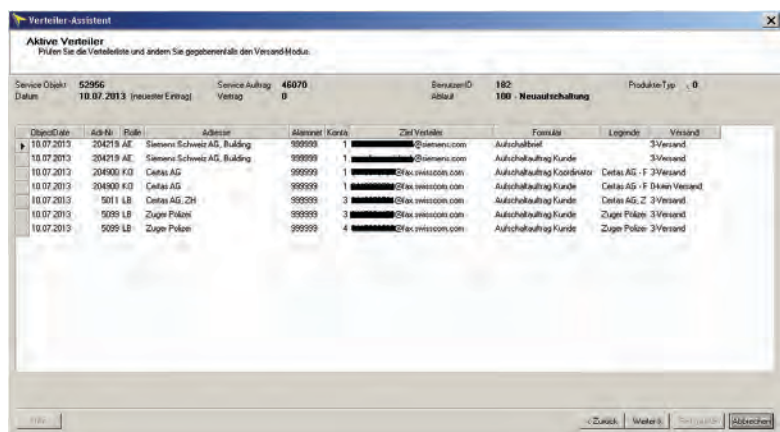
Im Objektstamm werden alle Informationen über die Alarmübertragungsgeräte verwaltet.

Bereits in der Vorbereitungszeit dieser Modernisierung wurde 2007 die ERP-Lösung überprüft. Sie sollte ab Ende 2008 den Prozessablauf der gesamten Modernisierungsumstellung unterstützen. Angesichts der anstehenden Ablösung von 19'000 Alarmübermittlungsgeräten

Dank der Ablaufsteuerung werden die Mitarbeitenden durch die verschiedenen Prozessschritte geführt.

war es das erklärte Ziel, die bisherige Durchlaufzeit in der Auftragsbearbeitungsabteilung markant zu senken. Dazu sollten die Prozesse in einem strukturierten, programmgesteuerten Ablauf abgewickelt werden. Die bisherige Individuallösung wurde obsolet.

Da die Finanzlösung der Ostschweizer Herstellerin ABACUS bereits erfolgreich im Einsatz sowie seit kurzem auch das SVM-Modul verfügbar war, bot sich ABACUS als neue ERP-Lösung an. Für das ABACUS SVM sprach zudem ein



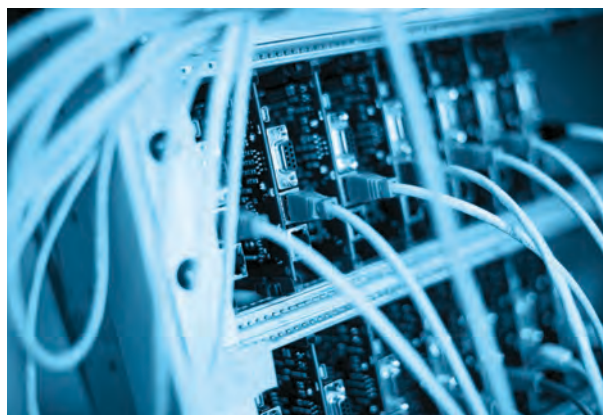
Das Spezialprogramm von BEWIDA steuert die Ausgabe der notwendigen Dokumente für einen Serviceauftrag.

Entwicklungsteam von über 100 Softwarespezialisten, auf die bei Bedarf jederzeit zurückgegriffen werden konnte, eine Standard-Lösung, die sich dank ihren Customize-Funktionen durch den Implementierungspartner BEWIDA flexibel an die Bedürfnisse ihrer Nutzer anpassen lässt, und zu guter Letzt bot BEWIDA mit dem "Systema Integrator" ein eigens entwickeltes Zusatzwerkzeug zur ABACUS Software an, das sich laut BEWIDA-Mitinhaber Andreas Bierbaum als wichtigste Herausforderung für das Projekt erwies. Es funktioniert im Baukastensystem und sorgt für den reibungslosen Daten-

austausch zwischen verschiedenen Systemen. Bei TUS wird dieses Tool als Verteilprogramm genutzt. Damit lassen sich sämtliche Dokumente auf Knopfdruck automatisch an alle involvierten Stellen versenden.

Serviceaufträge mit optimaler Wirkung

Die Wartung und Installationen der Geräte erfolgt ausschliesslich in Zusammenarbeit mit den Anlagenerrichtern. Bei einer neuen Installation wird eine einmalige Aufschaltgebühr fällig, welche via SVM fakturiert wird. Diese einmalige Verrechnung wird über das Vertragsmodul vorgenommen, in-



dem die vorbereitete Offerte in einen Vertrag umgewandelt und die Einmalgebühr zusammen mit der Abogebühr für das laufende Jahr verrechnet wird.

Eigentliche Serviceverträge gibt es bei TUS keine. Sie kennt nur Jahresabos für die Sicherstellung der Übermittlung von Meldungen und für die regelmässige Überprüfung der Einsatzbereitschaft der Alarmübertragungsgeräte ihrer Kunden. Trotzdem bezeichnet Ruedi Mäder, Leiter Business Support TUS, die Funktion der Serviceaufträge als die eigentliche Stärke des SVM: Denn gerade diese, so Mäder, führe sauber durch die Prozesse und unterstütze so das Prozessmanagement optimal. Jede Änderung im Lebenszyklus eines Alarmübermitt-

The screenshot shows a software interface for managing service orders. The main window displays a list of steps for a service order, including details like 'Schritt', 'Alten', 'Beschreibung', 'Akt.', 'Dienstzeit', and 'ausgeführt'. The steps cover the entire lifecycle from initial order to final contract termination.

Schritt	Alten	Beschreibung	Akt.	Dienstzeit	ausgeführt
1	Abaufahrplan	Ablauf starten	✓	Karte	08.07.2013 10:00
2	Erstberatung	Vertragsofferte erfassen	✓	Karte	08.07.2013 10:00
3	Abaufahrplan	Vertragsofferte erfassen	✓	Karte	08.07.2013 10:00
4	Dokumente ausliefern	Registrieren / Anlaufauftrag	✓	Karte	08.07.2013 10:00
5	Dokumente ausliefern	Vertrag	✓	Karte	08.07.2013 10:00
6	Prüfung durchführen	AB	✓	Karte	08.07.2013 10:00
7	Erstberatung	Die Ausdrücke sind die Signale oder die Signale	✓	Karte	08.07.2013 10:00
8	Dokumente ausliefern	Anlaufauftrag	✓	Karte	08.07.2013 10:00
9	Dokumente ausliefern	Bestätigung Vertragsbestand	✓	Karte	08.07.2013 10:00
10	Abaufahrplan	Vertragsofferte erfassen	✓	Karte	08.07.2013 10:00
11	Abaufahrplan	Vertragsofferte erfassen	✓	Karte	08.07.2013 10:00
12	Abaufahrplan	Vertragsofferte erfassen	✓	Karte	08.07.2013 10:00
13	Abaufahrplan	Vertragsofferte erfassen	✓	Karte	08.07.2013 10:00
14	Abaufahrplan	Vertragsofferte erfassen	✓	Karte	08.07.2013 10:00
15	Abaufahrplan	Vertragsofferte erfassen	✓	Karte	08.07.2013 10:00
16	Abaufahrplan	Vertragsofferte erfassen	✓	Karte	08.07.2013 10:00
17	Abaufahrplan	Vertragsofferte erfassen	✓	Karte	08.07.2013 10:00
18	Abaufahrplan	Vertragsofferte erfassen	✓	Karte	08.07.2013 10:00
19	Abaufahrplan	Vertragsofferte erfassen	✓	Karte	08.07.2013 10:00
20	Abaufahrplan	Vertragsofferte erfassen	✓	Karte	08.07.2013 10:00
21	Abaufahrplan	Vertragsofferte erfassen	✓	Karte	08.07.2013 10:00
22	Abaufahrplan	Vertragsofferte erfassen	✓	Karte	08.07.2013 10:00
23	Abaufahrplan	Vertragsofferte erfassen	✓	Karte	08.07.2013 10:00
24	Abaufahrplan	Vertragsofferte erfassen	✓	Karte	08.07.2013 10:00
25	Abaufahrplan	Vertragsofferte erfassen	✓	Karte	08.07.2013 10:00
26	Erstberatung	Vertragsofferte erfassen	✓	Karte	08.07.2013 10:00
27	Erstberatung	Vertragsofferte erfassen	✓	Karte	08.07.2013 10:00
28	Abaufahrplan	Vertragsofferte erfassen	✓	Karte	08.07.2013 10:00

Mit der Ablaufsteuerung hat TUS alle Wertschöpfungsprozesse abgebildet.

lungsgeräts wird mit Hilfe des Serviceauftrags abgewickelt. Damit eine lückenlose Historie über die rund 32'000 Serviceobjekte möglich ist, werden als administrative

Daten die Betreiberadresse, der Standort des Alarmübermittlungsgerätes und die Rechnungsadresse einerseits sowie technische Angaben zum Alarmsystem mit Geräte-

typ, technische Konfiguration sowie Kommunikationsart, -adressat und -inhalt andererseits im System registriert. Sämtliche Informationen stehen nun auf Knopfdruck zur Verfügung, nebst der Historie auch der aktuelle Status eines Objekts. Mit Hilfe der Ablaufsteuerung lassen sich sämtliche Wertschöpfungsprozesse abbilden. Diese enthalten meist einen Grundablauf und Subroutinen. Letztere sind für

Sämtliche Prozesse und Abläufe in der Auftragsbearbeitungsabteilung sind nun dank der Flexibilität des ABACUS Programms standardisiert.

spezifische Eigenheiten gedacht, die situativ eingefügt werden können.

Dank der Ablaufsteuerung werden die Mitarbeitenden durch die verschiedenen Prozessschritte geführt. Die pro Arbeitsschritt notwendigen Papiere und Dokumente werden vom System automatisch ausgedruckt und entsprechend verteilt, dort wo es im Prozess notwendig ist. Waren vorher dafür schriftliche To-do-Listen nötig, gibt heute das SVM sozusagen die Arbeitsanweisungen vor.

Rechnungsstellung leicht gemacht

Aufschaltungen und Mutationen werden in spezifischen Benutzerfeldern eingetragen, wobei mit dem "Vertragscockpit" im Ser-

ABACUS Software bei TUS

Service- und Vertragsmanagement	42 Benutzer
Auftragsbearbeitung	42 Benutzer
Adressmanagement	42 Benutzer
Debitorenbuchhaltung	40 Benutzer
Kreditorenbuchhaltung	22 Benutzer
Visumsverantwortliche	16 Benutzer
Archivierung	40 Benutzer
AbaScan Originalbelegscanning	4 Benutzer
Lohnbuchhaltung Vorerfassung	1 Benutzer
Anlagenbuchhaltung	8 Benutzer
Finanzbuchhaltung	6 Benutzer
Electronic Banking	6 Benutzer
AbaView Report Writer	42 Benutzer

AbaNotify Melde-/Benachrichtigungssystem,
AbaAudit, AbaSearch, AbaMonitor, Load Balancer

viceobjekt jede Verrechnungssituation rasch erfasst werden kann. Von dort aus könne man sofort in alle anderen Module wechseln, erzählt Monika Iseli, Leiterin Finanzen, Prozesse und Auftragsbearbeitung bei TUS begeistert, wobei

Heute verfüge TUS über eine schnellere Prozessabwicklung und eine bessere Übersicht in der Auftragsbearbeitung.

die "Zahlungskontrolle" via Historie beziehungsweise Übersicht "Fakturaexpositionen" besonders hilfreich im Umgang mit Kunden sei. Fakturiert wird einmal jährlich anfangs Jahr.

Sämtliche Kunden- und Partnerdokumente lassen sich nun innerhalb eines Ablaufs aufrufen und versenden.



Fazit

Monika Iseli und Ruedi Mäder sind sehr zufrieden mit dem SVM. Sämtliche Prozesse und Abläufe in der Auftragsbearbeitungsabteilung sind nun dank der Flexibilität des ABACUS Programms standardisiert. Iseli lobt besonders die gute Zusammenarbeit und die Kompetenz des Implementierungspartners BEWIDA. Zudem ist viel von der gemeinsamen Arbeit ins aktuelle SVM eingeflossen. Heute verfüge TUS über eine schnellere Prozessabwicklung und eine bessere Übersicht in der Auftragsbearbeitung, erklären Iseli und Mäder übereinstimmend, obwohl mehr Daten als früher im System abgelegt seien.



Monika Iseli, Leiterin Finanzen, Prozesse und Auftragsbearbeitung

"Manuelle Arbeiten und der damit notwendige Kontrollaufwand konnten durch diese moderne ERP-Software minimiert werden. Das SVM gibt uns heute sofort Auskunft, wo welche Geräte im Einsatz sind und welche Signale zu welcher Alarmempfangszentrale übermittelt werden müssen."



Ruedi Mäder, Leiter Business Support

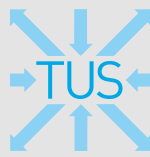
"Das SVM hilft uns die Prozesse im Unternehmen mit einem strukturierten, programmgesteuerten Ablauf standardisiert abzuwickeln. Dies ist der Hauptnutzen der ABACUS Software für TUS."

Für Auskünfte zum beschriebenen Projekt wenden Sie sich an:

B E W I D A

Bewida AG

Andreas Bierbaum
Industriestrasse 44
CH-8152 Glattbrugg
Telefon +41 44 874 44 00
office@bewida.ch
www.bewida.ch



Die TUS Telekommunikation und Sicherheit wurde 1968 als Interessengemeinschaft von der Securiton und der Siemens Schweiz gegründet. Sie bietet unter dem Namen ALARMNET ihre Dienstleistungen und Produkte als Alarmübermittlungsspezialistin in der Schweiz flächendeckend über die beiden Standorte Zollikofen und Volketswil an. ALARMNET steht für die ganze Alarmierungskette, welche von TUS entwickelt, betrieben, unterhalten und angeboten wird. Diese reicht von Übermittlungsgeräten und der Alarmübermittlungsplattform TUSNet über Depotstellen bis hin zu Schulungen für Anlagenerrichter. An TUSNet sind über 32'000 Kunden und mehr als 100 Empfangszentralen angeschlossen. Mit 31 Mitarbeitenden wird ein jährlicher Umsatz von rund 20 Millionen Franken erzielt.

TUS Telekommunikation und Sicherheit

Monika Iseli, Leiterin Finanzen, Prozesse und Auftragsbearbeitung
Ruedi Mäder, Leiter Business Support

Alpenstrasse 20, CH-3052 Zollikofen

Industriestrasse 22, CH-8604 Volketswil

monika.iseli@igtus.ch
ruedi.maeder@igtus.ch
www.igtus.ch

Bewida AG

BEWIDA zählt zu den wichtigsten Partnern der führenden ERP-Herstellerin ABACUS Research und ist schweizweit ein anerkannter Business Integrator. Neben ABACUS Einführungen wickelt BEWIDA Evaluationsprojekte und allgemeine Beratungsmandate ab. BEWIDA vertraut für ihre Dienstleistungen auf ein Spezialistenteam aus betriebswirtschaftlich gut geschulten Beratern.

Mit Hilfe eines weit ausgebauten Partnernetzes ist BEWIDA optimal in der Lage, umfassende und innovative Lösungen betriebswirtschaftlicher Aufgaben und Projekte für das Finanz-, Personal- und Auftragswesen, das Operations Management und der IT anzubieten. ◆