

Kunde:	SecurityAccess GmbH
Ort:	Österreich, Wiener Neustadt
Anwender:	20
Entwicklung:	4 Monate (Analyse bis Echtbetrieb)
Aufgabenstellung:	Implementierung eines ERP-Komplettsystems mit Warenwirtschaft, Angebotserstellung, Fakturierung und Beleg-Überleitung in die Buchhaltung (RZA). Das Hauptaugenmerk lag auf der Realisierung einer komfortablen Einsatzplanung für die agierenden Techniker.

Das bemerkenswerte Angebotsportfolio der SecurityAccess umfasst unter anderem hochwertige Alarmsysteme, Videoüberwachung und Zutrittssysteme, sowie die Erstellung von komplexen Sicherheitskonzepten für private Haushalte, öffentliche Einrichtungen und die unterschiedlichsten Gewerbebetriebe.

Projektumfang:

- Verwaltung von Kundendaten (Unternehmen und Privatpersonen) mit einheitlicher Klassifizierung
- Projektorientierte Abwicklung von Kundenaufträgen
- Angebotserstellung mit automatischer Einfügung von Artikelbausteinen und Grafiken sowie deren Ablage im zentralen Dokument-Archivsystem.
- Fakturierung abgeschlossener Projekte durch Übernahme der Auftragsdaten
- Monatliche Batch-Fakturierung jeweils fälliger Wartungsverträge (d.h. die Erstellung aller Wartungsrechnungen erfolgt mit nur einem Klick)
- Übernahme erstellter Belegsätze in die Buchhaltung (RZA)
- Realisierung einer Techniker-Einsatzplanung mit folgenden Funktionalitäten:
 - Automatische Erkennung der Anrufer beim Läuten des Telefons (CTI)
 - Vereinbarung eines Kundentermins mit einfacher Planung dank übersichtlicher Darstellung im Gruppenkalender
 - Automatische Weiterleitung der Termin- und Kundendaten über das CRM-Portal an den Terminkalender im Handy des ausgewählten Technikers (optional können Techniker auch mittels zusätzlichem SMS über den neuen Termin informiert werden)
 - Auch Terminverschiebungen werden an den Terminkalender des Technikers übermittelt
 - Der Techniker aktualisiert nach Erledigung des Auftrages Ankunfts- und Abfahrtszeiten im Termin → dadurch wird das Erstellen oder Führen von Tages- oder Wochenprotokollen überflüssig und der administrative Aufwand der Techniker reduziert.
 - Der Termin wird über das CRM-Portal automatisch in den zentralen Gruppenkalender retourniert und auf erledigt gesetzt. Dadurch ist in der Zentrale konstant und ohne zusätzliche Kommunikation ersichtlich welche Einsätze abgeschlossen sind.
 - Es stehen die verschiedensten Auswertungen über die Kundentermine und Mitarbeiter zur Verfügung: Anzahl Einsätze, Zeiten pro Monat, etc.
 - (sogar die automatisierte Erstellung der Abrechnung an Kunden wäre möglich)