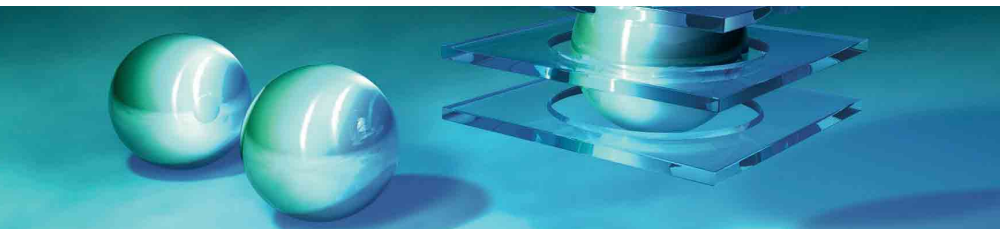


leicht

Soft- und Hardware-Servicemanagement leicht gemacht

Prozessunterstützung bei OBT mit dem ABACUS Service- und Vertragsmanagement

Kernaufgabe der neuen ABACUS-Applikation "Service- und Vertragsmanagement" ist die effiziente und effektive Unterstützung kundenorientierter Service-Prozesse. Einer der ersten Anwender der neuen Lösung ist ABACUS-Vertriebspartnerin OBT. Sie verwaltet in den Bereichen Soft- und Hardware Tausende von Objekten und Hunderte von Verträgen.



OBT als grösste ABACUS-Vertriebspartnerin hat im Zug einer Optimierung ihrer internen Prozesse für die Bereiche CRM und Projektmanagement die ABACUS-Applikationen Auftragsbearbeitung, Adressverwaltung und AbaProject gewählt. Dabei wurden auch die Serviceprozesse genauer unter die Lupe genommen. Schnell wurden die Verantwortlichen auf die neue ABACUS-Applikation "Service- und Vertragsmanagement" aufmerksam. In einem ersten Schritt sollte das neue Programm gemäss Zielvorgabe folgende Servicemanagement-Bereiche abdecken:

- Objektverwaltung: installierte Soft- und Hardware beim Kunden
- Vertragsverwaltung: Wartungs- und Hotlineverträge für Soft- und Hardware
- Automatische Vertragsfakturierung und Vertragserneuerung

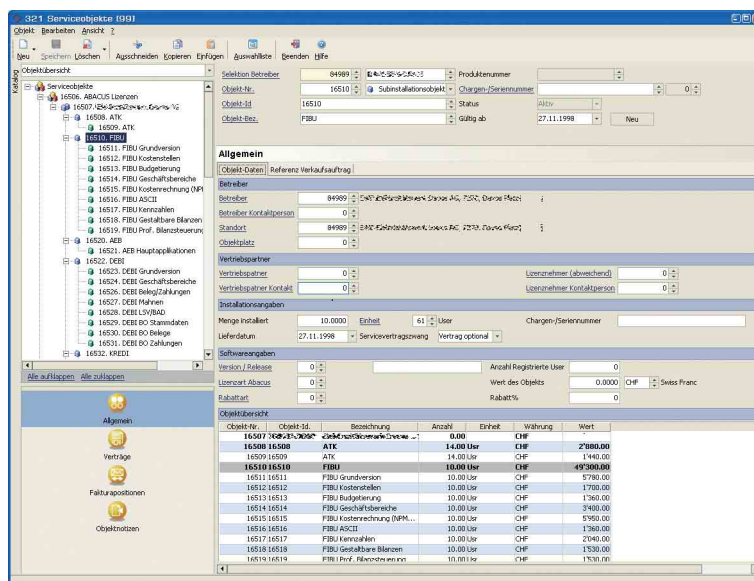
Dabei sollten folgende Bedingungen bezüglich Integration erfüllt werden:

- Integration mit Auftragsbearbeitung (Verkauf und Lager)
- Integration CRM (Kunden- und Kontaktdaten)
- Integration AbaProject (Projekt- und Leistungsabrechnung)
- Integration Rechnungswesen (Debitoren- und Finanzbuchhaltung)

Mit Ausnahme des elektronischen Datenaustausches konnten die Integrationsanforderungen vollständig erfüllt werden. Das Projekt wurde als Pilot im November 2005 gemeinsam mit ABACUS Research in Angriff genommen.

Prozesse und Grundstammdaten

Das Service- und Vertragsmanagement stellt für das Anlegen und Verwalten von Verträgen eine leistungsfähige Workflow-



Serviceobjektstamm mit Kundeninventar

211 Verträge (199)

Vertrag: Bearbeiten Ansicht Faktura 1

Nächstes Status Ansicht Ausschneiden Kopieren Einfügen Auswahlhilfe Beenden Hilfe

Neu Speichern Löschen

Nächster Status Ansicht Ausschneiden Kopieren Einfügen Auswahlhilfe Beenden Hilfe

Vertragsnummer: 10236 Betreiber: 04989 749-Service-BA21 1 Betreiber Kontaktperson: 0

Vertragsobjektnummer: 0 Lizenznehmer (Ab...): 0 Lizenznehmer Kontaktperson: 0

Vertragspartner: Betreiber Ablauf: 2 Vertrag - Folgevertrag Teuerung / Erneuerung auslösen

Vertragsart: 6100 Abacus Updatevertrag Bezeichnung: ABACUS Updatevertrag 13%

Vertragskopf

Allgemein | Texte

Gültigkeit | Fakturierung

Aussteldatum: 01.01.2006 Fakturierungsart: Zyklisch

Gültig ab: 01.01.2006 Fakturierungszyklus: 1 Jährlich (Kalenderjahr)

Gültig bis: 31.12.2006 Nächste Fakturierung vom: 01.01.2006

Erneuerung/Teuerung: 1 Erneuerung/Teuerung 1 Folgevertrag 1 Jahr Nächste Fakturierung bis: 31.12.2006

Berechnung | Serviceauführung

Preis per: 01.01.2006 Servicezyklus: 0

Dok.Rabatt: 0.0000 Nächster Service am:

Angaben zur Fakturierung

Fakturanst: 0 Fakturansadresse: 0 Fakturans Kontaktperson: 0

ABEA Ablauf: 65 Fakturierung Projekte BNF ZH NACH: KICK Betrag

Projekt-Nr.: 6100015000 K-nr: 6100015000 ZINRES: 000 Betrag nächste Fakturierung

Kündigung

Kündigungscode: 1 3 Monate auf Ende Laufzeit: Kündigt per: Kündigungsgrund: 0

Pos.	Inst.	Objekt	Objekt-Bez.	Objekt-Er.	Produkt	Suchbegriff	Preis (CHF)	Betrag (CHF)
10	1	16510	FBJU Grundversion	10.00	Liz 60.1000	UPDATE ABACUS	731.80	731.80
10	3	16514	FBJU Geschäftsbereiche	10.00	Liz 60.1000	UPDATE ABACUS	442.00	442.00
10	4	16518	FBJU Gestaltbare Bilanzen	10.00	Liz 60.1000	UPDATE ABACUS	199.00	199.00
10	6	16519	FBJU Budgetierung	10.00	Liz 60.1000	UPDATE ABACUS	176.80	176.80
10	10	16512	FBJU Kostenstellen	10.00	Liz 60.1000	UPDATE ABACUS	221.00	221.00
10	11	16515	FBJU Kostenrechnung (NPM, WOV)	10.00	Liz 60.1000	UPDATE ABACUS	773.50	773.50
10	12	16516	FBJU ASCI	10.00	Liz 60.1000	UPDATE ABACUS	176.80	176.80
10	14	16517	FBJU Finanzplan	10.00	Liz 60.1000	UPDATE ABACUS	265.50	265.50
10	17	16519	FBJU Prof. Bilanzsteuerung	10.00	Liz 60.1000	UPDATE ABACUS	198.90	198.90
20	n	16522	FBJU	14.00	Liz 60.1000	1 BNF ZH ABACUS	2668.00	2668.00

Verwaltung der ABACUS-Updateverträge

Funktion zur Verfügung. Diese bildet die Grundlage für die Vertragsverwaltung und deckt die Bereiche Offerierung, Übernahme in Vertrag, Vertragsanpassung, Fakturierung, Erneuerung, Preisänderung bis zur Kündigung und Archivierung vollständig ab. Die im Vorfeld als Flussdiagramme aufgearbeiteten OBT-Vertragsprozesse konnten problemlos im Service- und Vertragsmanagement adaptiert werden.

Obwohl wegen dem Einsatz übriger ABACUS-Applikationen wie Adressverwaltung, Auftragsbearbeitung und AbaProject bereits viele Stammdaten vorhanden waren, mussten im Bereich der Serviceobjekte und Verträge zusätzliche Daten erfasst werden. Da die Berechnung der ABACUS-Wartungsverträge auf den einzelnen Lizenzteilen der Kunden basiert, war die Ersterfassung der Lizenzen mit allen Elementen notwendig. Die Verträge selbst konnten anschliessend mit Hilfe von Vorgabeverträgen mittels eines Kopiervorgangs einfach und schnell im System erfasst werden.

Vertragsfakturierung

Im April 2006 wurden die im System erfassten Verträge erstmals fakturiert. Die Wartungs- und Hotline-Verträge werden dabei im Voraus für ein Jahr fakturiert. Das System ist diesbezüglich sehr flexibel. Fakturierungszyklen lassen sich frei definieren, so dass man jedem Kundenwunsch gerecht werden kann. Durch die komfortable Pro-Rata-Fakturierungsfunktion sind Anpassungen wie vorzeitige Kündigung oder unterjähriges Hinzukommen einzelner Vertragspositionen kein Problem und können automatisch verarbeitet werden. Bei OBT werden die Verträge gruppiert nach Vertragsart in einem Serienlauf fakturiert, was sehr effizient ist. Das System verbucht die Erträge automatisch in AbaProject sowie in der Debitoren- und Finanzbuchhaltung. Das Pilotprojekt konnte Mitte April 2006 erfolgreich abgeschlossen werden.

Nachhaltiger Nutzen

Die erfassten Daten im Bereich der Serviceobjekte und Verträge werden als Basis für die zweite Etappe des Servicemanagement-Projekts bei OBT verwendet. Ziel der zweiten Etappe ist es, Störungsmeldungen, die via Hotline eingehen und daraus resultierende Serviceaufträge, ebenfalls mit dem Service- und Vertragsmanagement abzuwickeln. Die Implementierung läuft derzeit und der Produktivstart ist auf den 1. Oktober 2006 geplant. •

Statement von Walter Baumann, Bereichsleiter Softwarelösungen

„Mit dem Einsatz des ABACUS Service- und Vertragsmanagements für unsere Serviceprozesse haben wir einen strategischen Bereich integriert gelöst.“

Für Auskünfte zum beschriebenen Projekt wenden Sie sich an:

OBT

OBT AG

Walter Baumann
Rorschacher Strasse 63
CH-9004 St.Gallen
Telefon 071 243 34 34

Hardturmstrasse 120
CH-8005 Zürich
Telefon 044 278 46 79

walter.baumann@obt.ch
www.obt.ch