



„Speeos profiliert sich im Markt als Team von Consultants und IT-Spezialisten, das seine Kunden bei der Optimierung von Geschäftsprozessen sowohl beratend als auch als in der Einführung von dafür entwickelten IT-Lösungen unterstützt.“

von Stefan Thomé

Geschäftsführer | speeos GmbH

speeos – wir digitalisieren Unternehmen

speeos entwickelt benutzerzentrierte Online-Plattformen für Ihre Digitalstrategie. Die Zielgruppen und Mitarbeiter von Unternehmen erwarten heute eine individuell überzeugende User-Experience und vielfältige, einfach nutzbare Online-Services. Diese Lösungen zukunftsorientiert zu konzipieren und agil zu realisieren und zu betreuen ist die Stärke von speeos. Dazu zählen neben Self Service-Plattformen, Vertriebs-, E-Commerce- und Chatbot-Lösungen auch Corporate Websites. Seit 2003 entwickelt speeos gemeinsam mit sei-

nen Kunden Online-Plattformen, die unterschiedlichste Anforderungen abbilden und immer einen messbaren Nutzen für deren Business und ihre Anwender erzielen.

speeos fokussiert diese Ziele:

- Kundenerwartungen erfüllen durch eine optimierte User Experience
- Vertriebsprozesse verbessern und mehr Umsatz mit Neu- und Bestandskunden
- Kosten sparen durch Automatisierung und Self Services

Die Experten von speeos greifen auf umfassende Erfahrungen aus Online-Projekten für mehr als 100 Kunden zurück. Führende Unternehmen aus allen Branchen wie die Konrad Adenauer Stiftung, msg life, Stadt Kempten, Bühler, DAAD, Coop, KfW Bankengruppe, VHV Versicherungen und Voith vertrauen auf die digitale Kompetenz von speeos.

Projektmanagement für digitale Plattformen

Im Zentrum der meisten aktuellen Projekte steht die Anwendung zukunftsweisender Informationsmanagement-Technologien wie Portal-Anwendungen, Content-Ma-

speeos GmbH

www.speeos.com

Branche: IT-Dienstleister
Kunde seit: 2004
Anwender: 33
Softwarebetrieb: eigene Installation



Meistgenutzte Funktionen:

Angebotserstellung, Kontaktmanagement, Kundensupport, Projektcontrolling, Projektplanung, Rechnungsstellung, Ressourcenmanagement, Scrum, Spesenmanagement, Ticketsystem, Urlaubsmanagement, Vertragsmanagement, Zeiterfassung

Stand: 05/2023



Speeos ist Teil eines Partnernetzwerkes, zu dem unter anderem Liferay, Magnolia, Crownpeak, Cognigy und OpenText zählen. (Foto: speeos GmbH)

nagement-Systeme und Lösungen für die optimale Organisation von Dokumenten und Produkt-Informationen. Dabei setzen wir Softwarepakete führender Hersteller ein und passen diese exakt an die Kundenbedürfnisse an.

Zu vielen Kunden unterhält speeos bereits langjährige Geschäftsbeziehungen, die bei einigen bis in die Anfangszeit des Internets zurückreichen. speeos setzt sowohl große, klar abgegrenzte Projekte für die Kunden um, ebenso, wie auch laufende Pflegeaufträge, die bestehenden Anwendungen weiterentwickeln oder aktualisieren. Dabei folgen die einzelnen Arbeitspakete zumeist kontinuierlich aufeinander, nicht selten liegen aber auch Wochen oder Monate zwischen ihrer Abarbeitung.

Diese vielfältigen Aktivitäten sind nicht nur in die interne Kapazitäts-

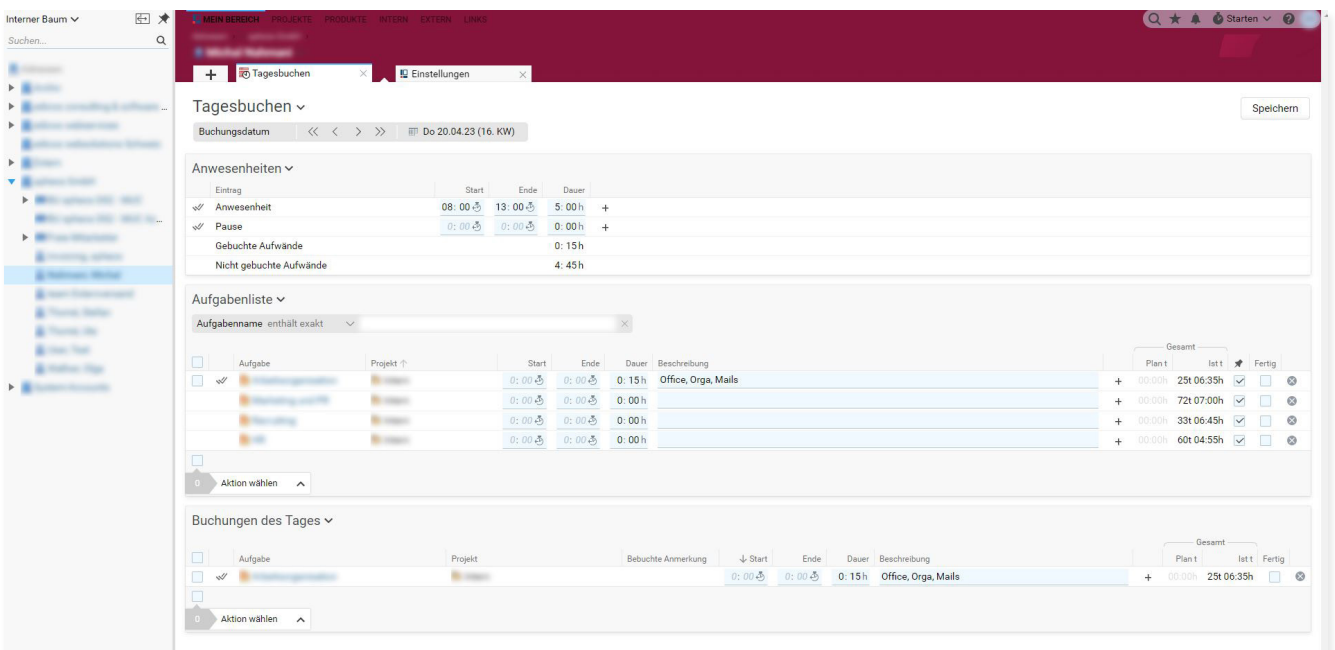
planung von speeos einzupassen, sondern auch mit der Realisierungsplanung des jeweiligen Kunden eng zu vernetzen. Besondere Beachtung genießt dabei die in der Zusammenarbeit gewachsene Vertrauensbeziehung zwischen den Projektbetreuern bei speeos und im Kundenunternehmen. Es genügt also nicht, einfach eine benötigte Kapazität zu disponieren, vielmehr sollte möglichst das „eingespielte“ Team zum Einsatz kommen, um an seine Erfahrungen mit der Projektumgebung des Kunden anknüpfen und dem Kunden mit den vertrauten Gesichtern entgegenzutreten zu können.

Der Einsatz von Projektron BCS bei speeos

Ein Dienstleistungsunternehmen wie speeos lebt von der Fakturierung der für Kunden in Projekten erbrachten Arbeitszeiten. Deshalb

muss eine effektive Projektmanagement-Software aus unserer Sicht vier zentrale Aufgaben erfüllen:

- **Erlösanbahnung:** Kundenbeziehungen werden kontinuierlich begleitet.
- **Erlösrealisierung:** Der in Projekten geleistete Aufwand findet sich vollständig auf den Rechnungen an die Kunden wieder.
- **Erlösabsicherung:** Die realisierten Arbeitspakete können gegenüber den Kunden nachvollziehbar dokumentiert werden.
- **Kostenkontrolle:** Die von freien Mitarbeitern in Rechnung gestellten Leistungen lassen sich weiterfakturierten Positionen zuordnen.



Die Arbeitszeiten erfassen die Mitarbeiter von speeos in der BCS-Ansicht Tagesbuch. (Foto: speeos GmbH)

Wie die erwähnten, langfristigen Geschäftsbeziehungen bereits erkennen lassen, genießt die Kundenorientierung bei spehos den größten Stellenwert. Im Mittelpunkt steht dabei zunächst die Pflege der persönlichen Kontakte zu den Entscheidern und Projektverantwortlichen auf Kundenseite.

Der Aufbau einer tragfähigen Arbeitsbeziehung beginnt jedoch schon lange vor dem ersten Auftrag: interessante Gespräche auf Kongressen oder Messen, Anfragen im Internet oder Empfehlungen zufriedener Kunden liefern immer wieder lohnende Anknüpfungspunkte für unsere Vertriebsaktivitäten. Danach können jedoch noch mehrere Monate ins Land gehen – angefüllt mit Nachfasstelefonaten, Präsentationen und Gesprächen mit potenziellen Auftraggebern – bevor es zu dem angestrebten Projekt kommt.

Wir setzen mit Projektron BCS bereits in dieser frühen Phase an und erfassen in der Datenbank alle relevanten Kontaktdaten einschließlich der Wiedervorlagetermine, um uns auch bei prospektiven Kunden regelmäßig in Erinnerung zu bringen – und in der Vorweihnachtszeit

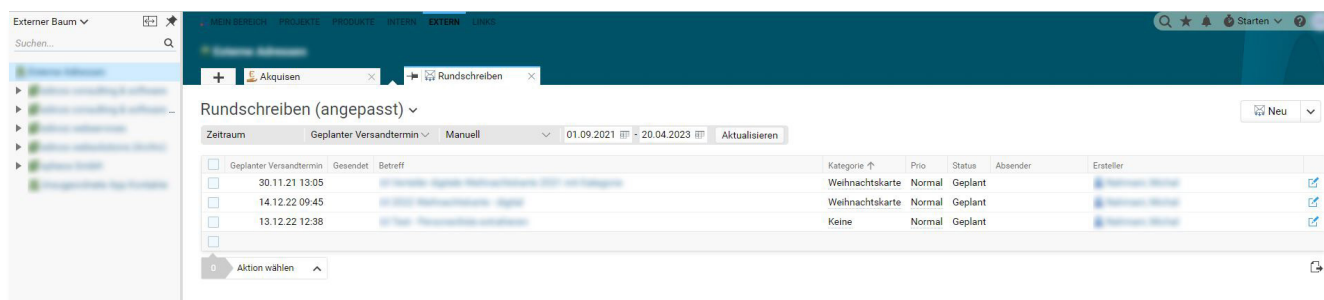
sorgt Projektron BCS dafür, dass kein Kunde bei den Grußkarten vergessen wird. Kommt es zu einem konkreten Angebot, wird dieses ebenfalls mit seinen wichtigsten Eckdaten in Projektron BCS hinterlegt. Die Zeit- und Mengenschätzungen für die Angebote stellt der jeweilige Projektmanager im Dialog mit den Mitarbeitern, die im Falle der Auftragserteilung die Umsetzung übernehmen, in die Datenbank ein. Damit erreichen wir von Beginn an eine hohe Identifikation der Kollegen mit dem einzelnen Projekt und seinen wirtschaftlichen Zielen.

In der Folge erwarten wir, dass die abgeschätzten Aufwandszahlen in der Realisierungsphase eingehalten werden, so dass wir die vom Kunden genehmigten Budgets keinesfalls überschreiten. Sofern keine unerwarteten Schwierigkeiten auftreten, klappt dies sehr gut, weil die Sollvorgaben in Projektron auf den qualifizierten Annahmen der Beteiligten basieren. Da Verzögerungen und Probleme jedoch zum Projektalltag gehören, vermittelt die Datenbank dem Projektmanager jederzeit eine gute Übersicht über den aktuellen Status der Arbeiten und unterstützt ihn darin, ggf. auftretende Kapazi-

tätslücken durch das Verschieben anderer Positionen zu schließen.

Grundlage für die sinnvolle Verwertbarkeit aller Eintragungen ist dabei die sorgfältige Kommentierung der erledigten Arbeitspakete, die wir sämtlichen Projektbeteiligten zur Pflicht gemacht haben. An dieser Stelle erfüllt Projektron eine wichtige Funktion als Instrument im Kundenkontakt: richtig angewendet, erspart das System beiden Seiten Überraschungen zu einem (späteren) Zeitpunkt, an dem keine Korrektur des geleisteten Aufwands mehr möglich ist. Die Erfahrung zeigt, dass die Kunden Mehraufwand zu akzeptieren bereit sind, wenn das ihn auslösende Moment frühzeitig angesprochen wird. Da in größeren Projekten die Kostendisziplin einen hohen Stellenwert genießt, legen immer mehr Kunden großen Wert auf die Option, zur Vermeidung von Budgetüberschreitungen ggf. auch auf bestimmte Projektteile verzichten zu können.

Nähert sich ein Projektabschnitt seinem planmäßigen Ende, erleichtern die Übersichten und Ausdrucke aus Projektron zu den geleisteten Stunden unsere Fakturierung. Wo der



spehos nutzt BCS als CRM für den Versand von Rundschreiben. (Foto: spehos GmbH)

Kunde dies wünscht, erhält er diese Auflistungen als Nachweis unserer Leistungserbringung ergänzend zu seiner Rechnung. Wir liefern ihm damit zugleich eine aussagekräftige Grundlage, um interne Kostenaufteilungen vornehmen zu können.

Die freien Mitarbeiter benutzen ebenfalls Ausdrucke aus Projektron BCS als Basis für ihre Rechnungen. Damit verkürzen sie den Prüfprozess und die interne Durchlaufzeit. Nach der Abnahme eines Projekts

schließt sich der Kreis: Memos und Kommentare in der Datenbank helfen uns, ständig nachvollziehen zu können, welche Informationen mit dem jeweiligen Kunden neben den „harten Projektfakten“ ausgetauscht wurden – egal, welcher Mitarbeiter den Kontakt gehalten hat.

Fazit und Ausblick

Man kann also sagen, dass Projektron BCS bei speeos nicht allein als Projektsteuerungssystem zum

Einsatz kommt, sondern weit darüber hinaus als Hilfsmittel für das umfassende Management unserer Kundenbeziehungen genutzt wird. In dieser Bandbreite hat sich die Software bei speeos bestens bewährt!

Weitere Anwenderberichte und mehr Informationen zu **Projektron BCS** finden Sie unter www.projektron.de