

CURSOR realisiert bei WISAG Faktura-Lösung CRM-Software: Flexibilität ist Trumpf

Dass die WISAG auch bei der Einführung einer neuen Faktura-Lösung auf den CRM-Spezialisten CURSOR vertraut, überrascht auf den ersten Blick. Das Gießener Softwarehaus ist seit mehr als 15 Jahren Software- und Beratungspartner des Unternehmens das Dienstleistungen in den Bereichen Facility Service, Industrie Service und Aviation Service anbietet.

Schnell erkannten die IT-Experten der WISAG, dass die enorme Flexibilität von CURSOR-CRM erstaunliche Anwendungen jenseits des klassischen Kundenbeziehungsmanagements möglich macht. Es hat aber auch mit Verlässlichkeit und strukturierter Arbeitsweise zu tun, dass CURSOR bei dem Dienstleistungsspezialisten hohes Ansehen und Vertrauen genießt und vom Lieferanten zum strategischen IT-Partner aufgestiegen ist.

Mit der Einführung der Faktura-Lösung im Geschäftsbereich Facility Service ist die Bedeutung der IT-Applikationen von CURSOR für unsere Wertschöpfungsprozesse

deutlich gestiegen.“ So nüchtern das Fazit von Michael Futterer, IT-Leiter der WISAG, klingt, so bemerkenswert und spannend ist die Geschichte dahinter. Der sonst so sachliche IT-Fachmann ist begeistert von der Kooperation mit dem Gießener Softwarehaus: „CURSOR ist der beste Softwarepartner, mit dem ich jemals zusammengearbeitet habe.“

Die Zusammenarbeit zwischen der WISAG und CURSOR dauert inzwischen mehr als 15 Jahre. Seit Oktober 1998 setzt die WISAG auf die CRM-Lösung von CURSOR, um Vertriebs- und Kundenbeziehungsmanagementprozesse zentral zu steuern.

Doch dabei blieb es nicht. Dirk Scherer, Leiter Softwareanwendungen im Team von Michael Futterer, erklärt dies so: „CURSOR liefert uns eine technologische Basis, mit der wir selbst relativ einfach Einstellungen und Veränderungen vornehmen und sehr schnell und flexibel Aufgaben lösen können. Aufgrund dieser Fähigkeiten ist CURSOR-CRM eine unserer strategischen IT-Plattformen geworden.“



„CURSOR-CRM bietet uns eine technologische Basis, mit der wir schnell und flexibel Aufgaben lösen können.“

Dirk Scherer
Leiter Softwareanwendungen
WISAG Dienstleistungsholding GmbH

Transparenz im weit verzweigten Konzern

Und so sind bei der WISAG in jüngerer Vergangenheit verschiedene Software-Lösungen auf Basis von CURSOR-CRM entstanden, die mit Kundenbeziehungen auf den ersten Blick nichts zu tun haben. Beispielsweise hat die IT-Abteilung mit Unterstützung von CURSOR eine Datenbank zur Abbildung der WISAG Organisationsstruktur eingerichtet. Das Unternehmen besteht aus mehr als 200 miteinander verbundenen Rechtseinheiten mit Geschäftsführern, Prokuristen, Niederlassungen usw. Alle organisatorisch relevanten Daten befinden sich heute strukturiert in der auf CURSOR-CRM basierenden WISAG Organisationsdatenbank – kurz WISAG ORG-DB. CURSOR-CRM hilft dem Dienstleister also, in der weit verzweigten Struktur den Überblick und die organisatorische Ordnung zu bewahren.



Ein Merkmal der WISAG Gebäudereinigung ist die Qualität der erbrachten Services: Das Unternehmen startete 2006 eine Qualitätsoffensive im Rahmen des Programms für Business Excellence der European Foundation for Quality Management.

Eine ganz andere Aufgabe liegt dem eingangs zitierten Projekt Faktura@CURSOR-CRM zugrunde: Rechnungen schreiben. Das ist bei der WISAG alles andere als trivial. „Aufgrund der dezentralen Struktur und der vielen Aufträge von unterschiedlichen Kunden haben wir ein sehr großes Datenvolumen und sind natürlich darauf angewiesen, dass die Rechnungen zeitnah geschrieben werden“, erläutert Scherer.

In diesem Fall ging es darum, eine Alt-Lösung abzulösen, mit der man beim täglichen Einsatz immer wieder an Grenzen stieß. Anfangs waren Faktura und Finanzbuchhaltung „in der guten alten KHK“ vereint. Vor mehreren Jahren migrierte die WISAG die Finanzbuchhaltung nach SAP. Die Faktura ließ man zunächst im DOS-basierten KHK. Die hierfür von SAP angebotene Branchenlösung für Dienstleister schien den WISAG Verantwortlichen für die eigenen spezifischen Anforderungen zu unflexibel. Man suchte nach einer Lösung, die es in der gewünschten Form am Markt nicht gab.

Auf einem CURSOR-Symposium kam der Stein ins Rollen

Die Idee, dass CURSOR-CRM das Vehikel für eine neue Faktura-Lösung sein könnte, entstand im Mai 2010.

Im Rahmen eines CURSOR-Symposiums stellte der CURSOR-Partner ECOPLAN, Anbieter von CRM-Applikationen für Verbände, eine Faktura-Lösung auf Basis von CURSOR-Technologie vor. Zu den aufmerksamen Teilnehmern zählte Dirk Scherer, der den Vortrag „spannend“ fand und den Tipp an seine Kollegen weiterleitete.

Schnell nahm die Sache Fahrt auf. Im September/Oktober 2010 fanden erste gemeinsame Überlegungen statt, die Faktura mit dem CURSOR-CRM „Toolkit“ umzusetzen. Eine Machbarkeitsanalyse von CURSOR kam zu dem Ergebnis, dass die Anforderungen realisierbar seien. Im Dezember 2010 fiel der Projektstartschuss, mit dem ehrgeizigen Ziel, schon Ende Mai 2011 einen Prototyp einsetzen zu können. Dieser ging pünktlich in der Berliner Niederlassung der WISAG Sicherheit & Service als Pilot an den Start.

Bereits Ende 2011 arbeitete die komplette WISAG Sicherheit & Service mit 27 Niederlassungen und zahlreichen Standorten produktiv mit dem neuen Faktura-System. 2012 folgten der deutlich größere Bereich der WISAG Gebäudereinigung und zwei weitere Sparten. „In dieser Phase haben wir in unglaublich kurzer Zeit



„Von der Kundengewinnung über die Kundenbetreuung bis zur Fakturierung realisiert die WISAG Prozesseffizienz in höchster Form.“

Thomas Rühl
Vorstandsvorsitzender
CURSOR Software AG

immense Datenmassen in das System geschaufelt“, erinnert sich Scherer.

Heute ist die neue Faktura-Lösung innerhalb der WISAG Facility Service Holding komplett ausgerollt. Dirk Scherer nennt sie „unseren Rohdiamanten“, denn die neue Applikation wird laufend optimiert und ergänzt. Im ersten Schritt war das neue Werkzeug prozessual ein Abbild der alten KHK-Software, allerdings schon von Haus aus mit einem viel größeren Funktionsspektrum ausgestattet.

„Inzwischen haben wir ergänzend viele Dinge realisiert, die dem Anwender die Arbeit erleichtern und dem generellen Ziel dienen, die Faktura-Prozesse zu systematisieren und zu automatisieren.“ In vielen Niederlassungen funktioniert die Arbeit mit der neuen Faktura-Software schon „sehr, sehr gut“. Kritikpunkte gebe es in den Feedback-Runden mit Nutzern so gut wie nicht, dafür viele konstruktive Ideen und Vorschläge für weitere Verbesserungen.



Zum Dienstleistungsportfolio der WISAG Gebäudetechnik gehören Gebäudemanagement, Instandhaltung, Energiemanagement, Um- & Ausbauten sowie Medizintechnik.

Wie hoch die Anforderungen insbesondere an die Faktura-Lösung sind und wie erfolgskritisch sie ist, lässt sich an einigen Zahlen ablesen: Mehr als 100 Niederlassungen sind im System angelegt, knapp 300 Nutzer arbeiten damit, davon bis zu 100 parallel. Täglich werden damit bis zu 2.500 Belege (Rechnungen oder Gutschriften) erzeugt. Gäbe es hier Störungen oder Staus, würde nicht nur der Verwaltungsprozess empfindlich behindert, sondern auch die Liquidität belastet.

„CURSOR kommt immer zu einem hervorragenden Ergebnis“

Das Projekt Faktura@CURSOR-CRM vermittelt anschaulich, warum die IT-Verantwortlichen bei der WISAG von ihrem Partner CURSOR regelrecht begeistert sind. „Ein sehr professionelles und extrem zuverlässiges Unternehmen“, urteilt Michael Futterer. „Was man bei Softwarehäusern sonst oft erlebt, dass Absprachen nicht eingehalten werden, Lösungen nicht fertig werden, Diskussionen über Versäumnisse und deren Ursachen geführt werden oder Verständigungsprobleme auftreten – all das gibt es hier nicht.“

Das Unternehmen geht systematisch und methodisch an Projekte heran, hört genau zu und respektiert die Wünsche des Kunden. Sie wissen einfach, was sie tun, und kommen immer zu einem hervorragenden Ergebnis.“ Dirk Scherer bestätigt: „Bei den Software-Partnern, mit denen wir zusammenarbeiten, gibt es mit CURSOR die wenigsten Reibungsverluste. Deswegen macht mir die Zusammenarbeit hier am meisten Spaß.“

Die Wertschätzung der Partner beruht auf Gegenseitigkeit. Dennis Alten, der die Projektarbeit für die CURSOR Software AG federführend betreut, resümiert: „Der Einsatz der CURSOR-Lösung geht bei der WISAG weit über das hinaus, was man als klassisches CRM bezeichnet.“

CURSOR-CRM dient als strategische IT-Plattform, auf deren Basis konzernweit exakt passende Anwendungen entstehen. Dabei arbeiten wir Hand in Hand mit den IT-Experten der WISAG, die fachlich und organisatorisch Spitzenleistungen erbringen. Das anspruchsvolle Faktura-Projekt, das exakt nach Plan realisiert wurde, ist dafür ein besonders gutes Beispiel.“ CURSOR-Vorstandschef Thomas Rühl, der die Zusammenarbeit von Beginn an eng begleitet hat, kommentiert:

„Die WISAG hat die strategische Chance erkannt und genutzt, die gesamte Wertschöpfungskette auf Basis der flexiblen Software-Architektur von CURSOR-CRM durchgängig abzubilden: von der Kundengewinnung über die Kundenbetreuung bis zur Fakturierung. Dies ermöglicht Prozesseffizienz in höchster Form.“

Das konstruktive Miteinander ist eine gute Basis für weitere Projekte, die sich längst angekündigt haben. Neben der Optimierung der in den letzten Jahren realisierten Lösungen steht in absehbarer Zeit die Modernisierung von WinVIS auf der Agenda. Das CRM-System der WISAG basiert noch auf alter Technologie, während WISAG ORG-DB und Faktura schon mit der Java-basierten Produktgeneration realisiert wurden.

Eine Herzensangelegenheit von Michael Futterer ist es darüber hinaus, CRM-Prozesse für Außendienstmitarbeiter zu mobilisieren, das heißt, Daten und Applikationen auf Mobiltelefone und Tablets zu bringen – und zwar sowohl aus dem CRM als auch aus SAP. „Hier versprechen wir uns eine ganze Menge vom Business-Process-Management- (BPM-) Tool und der App von CURSOR“, so Futterer.



Wir freuen uns auf die weiteren Gespräche!

Ihr CURSOR-Vertriebsteam
Telefon +49 641 400 00-555
vertrieb@cursor.de



CURSOR Software AG
Friedrich-List-Straße 31
35398 Gießen, Germany
Telefon +49 641 400 00-0
Telefax +49 641 400 00-666
www.cursor.de