

# mydynasoft



## ZOA'S UND KERNAPPLIKATION

Kernapplikation und zielgruppenoptimierte Applikationen stehen im Zeichen der Zukunft.

---

Seite 4

## VERTRIEBSSTEUERUNG MIT TOSCA UND TABLEAU

Für die Vertriebssteuerung und Umsetzung der gesetzten Unternehmensziele braucht es das richtige Instrument.

---

Seite 6

## SERVICE UND VERTRÄGE

Roland Nyffenegger gibt Ein- und Ausblicke in die Weiterentwicklung von toasca.Service.

---

Seite 10



# MYDYNASOFT – DYNASOFT IN ACTION

Da die dynasoft AG sehr stark den Dreiklang Mensch, Produkt und Qualität hervorhebt, möchten wir in lockerer Reihenfolge die Menschen, die jeden Tag aufs Neue mit grossem Einsatz die Kunden zufriedenstellen, unseren Lesern vorstellen.



## FRAGEN ZUR PERSON

### Wie sah Dein Leben vor dynasoft aus?

Seit über 20 Jahren bin ich im Vertrieb von IT Anwendungssystemen unterwegs. Dabei durfte ich Erfahrungen vom Aufbau und Vertrieb medienneutraler Datenbanken über B2B e-commerce Systeme bis hin zur Königsdisziplin ERP sammeln. Nebenher bildete und bilde ich mich weiter in den Bereichen Betriebswirtschaft, Marketing und Vertrieb.

### Wie sieht Dein Tagesablauf bei der dynasoft aus?

Da wir ein KMU sind, ist das Aufgabengebiet und somit auch der Tagesablauf sehr vielfältig, was auch den Reiz der Position ausmacht. Neben dem Kernthema, der Akquise von Neukunden, beschäftige ich mich damit, wie wir aus Marketingsicht an die richtigen Ansprechpartner und Unternehmen gelangen können. Dies umfasst neben den üblichen offline Massnahmen in zunehmenden Masse auch die Onlineaktivitäten. Der Tag beginnt meist mit dem Screening der Social Medias und setzt sich fort mit der Bearbeitung von ERP Ausschreibungen, Vorbereitung von toscas Demos bis hin zur Contentgenerierung verschiedenster Marketingaktivitäten. Ebenso will das Team organisiert werden, welches bei Demos bei den Kunden auftritt und gemeinsam mit den Kollegen beim Produktmanagement sorgen wir dafür, dass toscas Weiterentwicklungen erfährt, die unseren Kunden eine wertvolle Unterstützung beim Erreichen ihrer Ziele sind.

### Was sind die Maximen beim Umgang mit Kunden und Kollegen?

Zuhören und versuchen, gemeinsam mit unserem Team die beste Lösung für die Kunden herauszuarbeiten. Respektvoll miteinander umgehen sowohl im Kollegenteam als auch mit den Kunden ist sehr wichtig.

### Was ist der Ausgleich zu der anspruchsvollen Tätigkeit bei dynasoft?

Ganz klar der Sport und meine Familie. Selber sind wir alle 5 aktiv in der Leichtathletik und verbringen einen Grossteil der Wochenenden mit der Betreuung der Kinder auf Wettkämpfen und nehmen selber aktiv teil an Sportfesten. Im Winter freue ich mich auf gemütliche Wochenenden mit Kaminfeuer und einem guten Buch, welches ich immer griffbereit habe.

### Weshalb arbeitest Du gerne bei der dynasoft AG?

Die unterschiedlichen Mentalitäten bringen eine enorme Horizonterweiterung mit sich. Die Arbeit mit den Kunden und dem Team machen grosse Freude und die Möglichkeit, sich intensiv in die Ausrichtung des Unternehmens einzubringen, ist sehr motivierend. ■

## ANGABEN ZUR PERSON

.....  
**Vorname**

Knut

.....  
**Name**

Mertens

.....  
**Alter**

48

.....  
**Bei dynasoft seit**

2011

.....  
**Position bei dynasoft**

Marketing und Vertrieb

# EDITORIAL

---



Es ist ein weites Feld, welches durch ein ERP bestellt wird. Geht es in der einen Ecke um Serviceverträge, Geräte, Techniker mit mobilen Geräten vor Ort, dreht sich an der anderen Ecke alles um Interessenten, Leads, Angebote und daraus erwachsenden Aufgaben.

Jede Ecke ist für sich ein Spezialgebiet mit eigenen Anforderungen und eigenen Anwendergruppen. Trotzdem stehen sie nicht isoliert da, sondern sind miteinander verwoben, mal lose, mal aber ganz eng. Mit zielgruppenorientierten Applikationen und mit einer Kernapplikation im Zentrum begegnet toscas dieser Anforderung. Das beginnt bereits heute, mit mobilen Applikationen wie z.B. im Bereich Service, im Zusammenspiel mit Drittapplikationen wie Tableau um die beiden Beispiele zu nennen, welche in der vorliegenden Ausgabe unserer mydynasoft besprochen werden.

Ebenfalls viel zu besprechen gibt es im Rahmen von Projekten, deren Abwicklung neben der Softwareentwicklung zu unseren Kernkompetenzen gehört. Auch wenn Reden dabei wichtig ist, ist Methodik, Form und einmal mehr die Disziplin

noch wichtiger. Gerade im KMU-Bereich, wo die dynasoft mit toscas zu Hause ist, ist dabei Augenmass gefordert. Nicht zu viel des Guten, aber auf keinen Fall zu wenig, das ist hier die Devise, wie der entsprechende Bericht anschaulich erläutert.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre, welche neben den Fachthemen auch wieder ein persönliches Licht auf einen Mitarbeiter wirft und welche mit dem Tipp des Magazins vielleicht unmittelbar dazu beiträgt, den Alltag mit toscas noch effizienter zu machen.

Auf ihr Feedback freue ich mich.

Simon Lüdi

[simon.luedi@dynasoft.ch](mailto:simon.luedi@dynasoft.ch)

# INHALT

---

mydynasoft – dynasoft in action	
dynasoft Mitarbeiter Interview.....	2
ZOA's und Kernapplikation	
Kernapplikation und Zielgruppenoptimierte Applikationen.....	4
Vertriebssteuerung	
mit toscas und Tableau.....	6
Projektmanagement	
als zentraler Erfolgsfaktor.....	8
Service und Verträge	
tosca.Service in der Entwicklung.....	10



# ZOA'S UND KERNAPPLIKATION

Es ist die immense Funktionsbreite der ERP's welche diese Softwarekategorie einzigartig macht. Kaum ein Unternehmensbereich interagiert nicht mit der Rückgrats-Applikation. So erstaunt es nicht, dass diese Applikationen regelrechte Giganten sind und über eine Vielzahl von Modulen verfügen, jeweils mit modulbezogener Stammdatenpflege, mit Prozessmodulen, Leitständen und Reporting-Tools, etc.

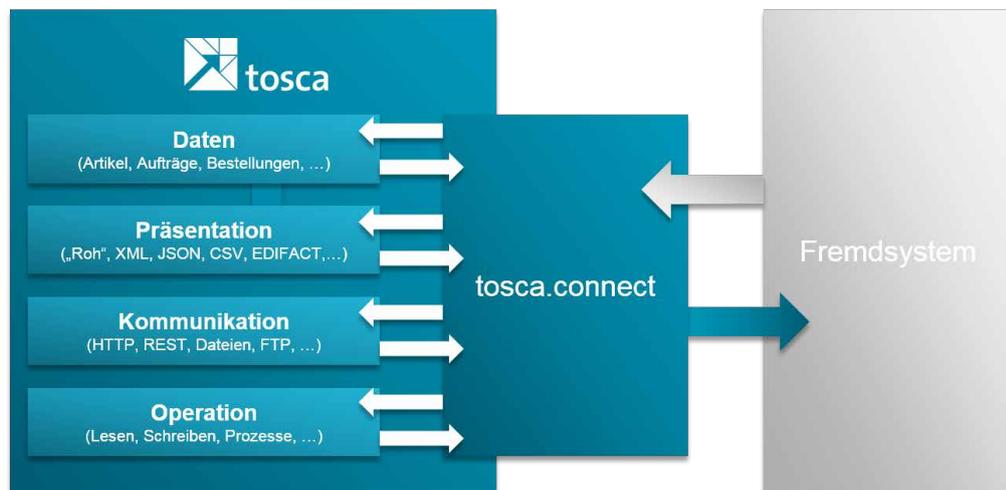
■ Simon Lüdi, dynasoft AG

Alles aus einem Guss und vollständig integriert ist der Idealtypus, welcher sich über die Jahrzehnte entwickelt hat. Keine Medienbrüche, keine Redundanzen und vor allem: keine Schnittstellen.

tosca entspricht vollständig dieser Anforderung, sieht sich jetzt aber im Zuge der Digitalisierung und damit einhergehend, mit dem starken Ruf nach Mobilität, in der Pflicht, altbewährte Konzepte zu erneuern und hat dies in verschiedenen Bereichen auch bereits getan.

Exemplarisch für den Wandel der Anforderungen, kann das Auftragserfassungsmodul herbeigezogen werden. Während durch dieses Modul noch vor zehn Jahren über 90% aller Aufträge erfasst wurden, finden wir heute nicht wenige Unternehmen, welche dieses Modul lediglich dazu nutzen, bestehende Aufträge zu bearbeiten. Was ist passiert? Die Digitalisierung hat Wirkung gezeigt. Aus einem Kanal, sind mindestens fünf Kanäle geworden. Aufträge fließen über EDI, über die Kasse, den Webshop, die Aussendienstmitarbeiter-App und zu einem geringen Teil noch manuell ins System ein.

Was aber kanalunabhängig bleibt, ist die hohe funktionale Anforderung, welche beim Erfassen eines Auftrages gefordert wird. Jeder Kanal will die kundenspezifischen Konditionen be-



tosca.connect als Basis-Infrastruktur

rücksichtigt haben, will von Promotionen profitieren, Gutscheine kennen, einheitliche Portoberechnung anbieten und natürlich verlässlich darüber informieren, wann die Ware geliefert werden kann.

Die Bedienung der einzelnen Kanäle ist an unterschiedliche Anforderungen gebunden, welche einerseits durch den Anwendungsfall und andererseits durch die Anwendergruppe gegeben ist. Wie begegnet man heute diesem Thema? Ganz einfach, man erstellt Applikationen, welche für die Funktions- und Anwendergruppen optimiert sind. Die Anforderung an den Verkauf über die Kasse unterscheidet sich stark von einem Checkout-Prozess im Webshop. Aber letztlich wird in beiden Fällen einfach ein Auftrag im ERP angelegt. Gleicher Anwendungsfall, aber ganz unter-

schiedliche Anwender. Das reicht aus, um zwei Applikationen zu erstellen.

Selbstverständlich ist der Verkaufsprozess nur ein Beispiel von Vielen. CRM, die Logistik, die Produktion und das Controlling sind weitere Bereiche, in welchen sich diese Konstellationen wiederfinden lassen.

Die Lösung dieser Anforderung ist naheliegend. Im Zentrum steht eine Kernapplikation, die ERP-Engine, welche als hochverfügbarer Daten- und Prozessprovider agiert. Zielgruppenoptimierte Applikationen docken sich an die ERP-Engine an und kommunizieren mit ihr. Das ist für sich keine Revolution. Microservices oder SOAP-Architekturen gehören schon lange zum Inventar. Neu daran ist das Versprechen, keinerlei Businesslogik ausserhalb der



*Anwendungsfälle und ihre Anwender: Zielgruppen*

Kernapplikation umzusetzen und kaum eigene Daten vorzuhalten. Die zielgruppenoptimierte Applikation soll transient sein. Das bedeutet, dass sie selber leichtgewichtig ist, lediglich ein Fenster ins ERP darstellt und nur in der Verbindung mit dem ERP zum wahren Leben erwacht. Selbstverständlich ist das Puffern von Daten zur Sicherstellung der Funktionsfähigkeit im Offline-Status zulässig.

Diesem Ansatz folgend bedeutet das, dass Tosca seine Daten und seine Prozesse in zunehmendem Masse kapselt und über REST-Services den ZOA's zur Verfügung stellt. Für den Anwender wird das Arbeiten mit dem ERP angenehmer. Er bewegt sich aufgrund seiner Funktion entweder immer in der Kernapplikation oder eben vornehmlich in einer App, welche auf seine Bedürfnisse und Anforderungen hin optimiert worden ist. Er hat sich nicht mehr zu Gunsten einer einheitlichen Applikation anzupassen, vorbei sind die Zeiten des eingeschränkten Bedienerkomforts einer Monsterapplikation.

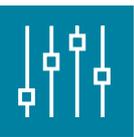
Selbstverständlich werden ZOA's so konzipiert, dass der Anwender in seiner App alles vorfindet was er im täglichen Einsatz benötigt. Ein Springen von Applikation zu Applikation ist nach wie vor ein Medienbruch, den es zu vermeiden gilt.

Befreit vom Zwang, jede Funktionalität mit derselben Technologie dem Anwender anbieten zu müssen, eröffnen sich ganz neue Perspektiven. Plötzlich sind «best-of-breed» und «integrierter Ansatz» keine Konterparts mehr, sondern gehen eine Symbiose ein. «best of breed» für die Präsentationsschicht bei gleichzeitigem Erhalt der vollständigen Integrität der Businesslogik. Es ist nicht mehr alles aus einem Guss, aber es entspringt alles aus einer Quelle und präsentiert sich genauso facettenreich, wie es in der Realität um die Anwendungsfälle und Anwendergruppen steht.

Ein weiterer Vorteil dieses neuen Paradigmas ist der Weg dorthin. Die Kapselung der Businesslogik und das Erstellen von ZOA's ist ein kontinuierlicher Weg und muss nicht in einem riesigen Kraftakt gemeistert werden. Wir haben bereits begonnen und das Produktportfolio von tosca 5 wird vollständig im Zeichen von Kernapplikation und ZOA's stehen. ■



*An die Kernapplikation angedockte ZOA's*



# VERTRIEBSSTEUERUNG MIT TOSCA UND TABLEAU

Vertriebssteuerung ist in aller Munde. Nachdem die Marktbearbeitungsstrategie in den Unternehmen einmal festgelegt ist, gilt es Werkzeuge an der Hand zu haben die es dem Vertrieb ermöglichen zu jederzeit an jedem Ort einen Überblick über die Vertriebsaktivitäten zu haben.

■ Roland Nyffenegger, Knut Mertens | dynasoft AG

## Voraussetzungen

Basis für die Vertriebssteuerung mit dem BI Werkzeug Tableau ist, dass alle Angebote in tosca erfasst werden. Dazu gehört, dass sämtliche Adress- und Artikeldaten in tosca so gepflegt sind, dass aussagefähige Auswertungen mit Tableau tatsächlich erstellt werden können. So gehört beim Erfassen des Angebotes dazu, dass eine Auftragswahrscheinlichkeit mit erfasst wird, wie auch die Erfassung der Gründe, warum ein Angebot abgelehnt wurde. Möchte man die Performance seiner Aussendienstvertreter messen, so sollte grundsätzlich dieser auch an der Kundenadresse hinterlegt sein. Anhand dieser paar Beispiele erkennt man bereits, dass, bevor man über Auswertungen diskutiert, überlegt sein muss, was man auswerten möchte

und welche Attribute es dafür braucht, die dann wiederum an den jeweiligen Daten hinterlegt werden müssen.

## Umsetzung

Tosca bietet alle Möglichkeiten, um den Angebotsprozess umzusetzen und auszuwerten. Ist das Angebot einmal geschrieben, können verschiedenste Aufgaben erstellt und im Unternehmen durchgeführt werden. Dazu gehört das Nachhaken, Terminieren und Dokumentieren der Aktivitäten. Eine sehr wichtige Bedeutung genießt der gesamte Auswertungsprozess im Vertrieb. Hier gilt es Kennzahlen, die in der zuvor erwähnten Marktbearbeitungsstrategie definiert wurden, zu erheben und auf deren Basis Folgemaßnahmen einzuleiten.

men einzuleiten.

Die Auswertungen können dabei in Tableau erfolgen. Tableau greift dazu auf die Datenbanktabellen in tosca zu. So ist es für die Anwender möglich, in nahezu beliebiger Tiefe (Drill Down) Daten auszuwerten. In der Übersicht wird zunächst dargestellt, welche Angebote mit Status aktuell vorhanden sind.

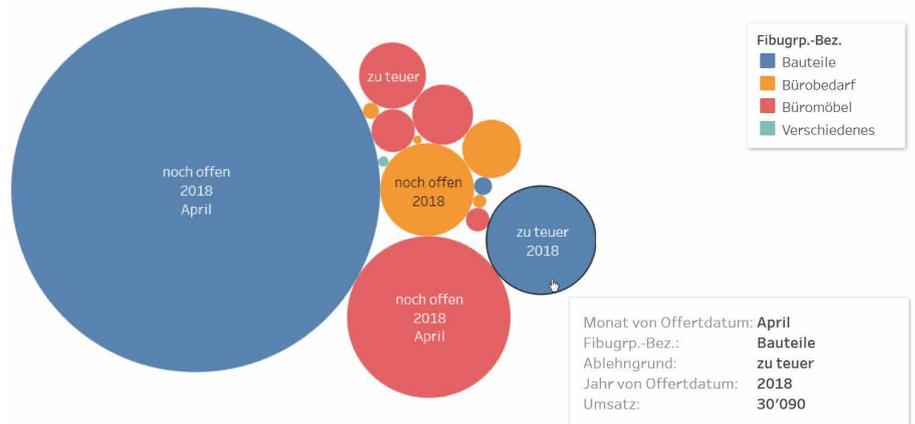
Daneben gibt es die Möglichkeit mittels Drill Down, verschiedenste Filter zu setzen, um unterschiedliche Sichten auf die Angebote zu erhalten. Zum Beispiel wäre es möglich nur Angebote anzuzeigen, deren Wahrscheinlichkeit bei 50% oder höher liegt. Ebenso könnte ein Filter auf abgelehnte Angebote und deren Gründe gesetzt werden. Der

Status und Bez.	Offertdatum	Kunde	Adresse	Ort	Fibugrp.-Bez.	Art-Nr.	Artikelbezeichnung	Off. gültig bis	
								2017	2018
2 bereit Druck Offerte	24.04.18	574982	Köpfli Repro	4600 Olten	Bauteile	100121000	Pentel Sign Pen grau		19
						205001001	Jackson JJ2 weiss mit zwei Seymour Duncan Scott lan..		11'400
					Bürobedarf	572056001	Notizblock Telefon		88
					Verschiedenes	810000002	ARTICRYL-Colorecht-Glanz..		70
	26.04.18	100052	A. Koller AG	8800 Thalwil	Bauteile	100121002	d'Addario XLS540 010 - 052..		100
						100121005	Jackson SL2H snakeskin		24'500
					Bürobedarf	101034144	Bundesordner 4cm orange		98
						186611011	Kartonregister Blanko A4 5 Blatt		38
2 Offerte gedruckt	12.04.18	1000	Aare Bürobedarf	3018 Bern	Büromöbel	300703101	Tischplatte rechteckig		1'245
					Bauteile	205001000	Jackson RR1 schwarz mit Seymour Duncan TB4 / SH2 u..		31'500
					Bürobedarf	101034141	Bundesordner 4cm gelb		98
						120545010	Elco Couvert C5 weiss 500 Stk		331
						176611002	Kopierpapier A4 weiss BüroLine		39
						572056001	Notizblock Telefon		44
					Büromöbel	010000005	Rica Eckfuss Chrom 34		115
						400900001	Einlageelement		325
					Verschiedenes	810000002	ARTICRYL-Colorecht-Glanz..		141
						101034142	Bundesordner 4cm rot		98
						186611014	Vorlagenbuch Pers.Cut.Syste.Cartoon		283
						572056001	Notizblock Telefon		80
					Büromöbel	7696	Winkelschraubenzieher Set Rainbow		533

Angebot in Tableau

Umfang der Drill Down Möglichkeiten hängt davon ab, welche Attribute ausgewertet werden sollen. Hier werden nur mögliche Beispiele gezeigt. Aufgrund der Tatsache, dass Tableau auf alle Datenbanktabellen in toscA Zugriff hat, sind der Phantasie des Kunden keine Grenzen gesetzt.

Für Präsentationen der aktuellen Vertriebssituation auf Managementebene lassen sich aus den Zahlen und Listen ebenfalls Diagramme darstellen, die die Ergebnisse visualisieren. Dazu werden diverse Diagrammtypen vorgeschlagen.



Beispiel für Grafische Darstellung Angebotssituation

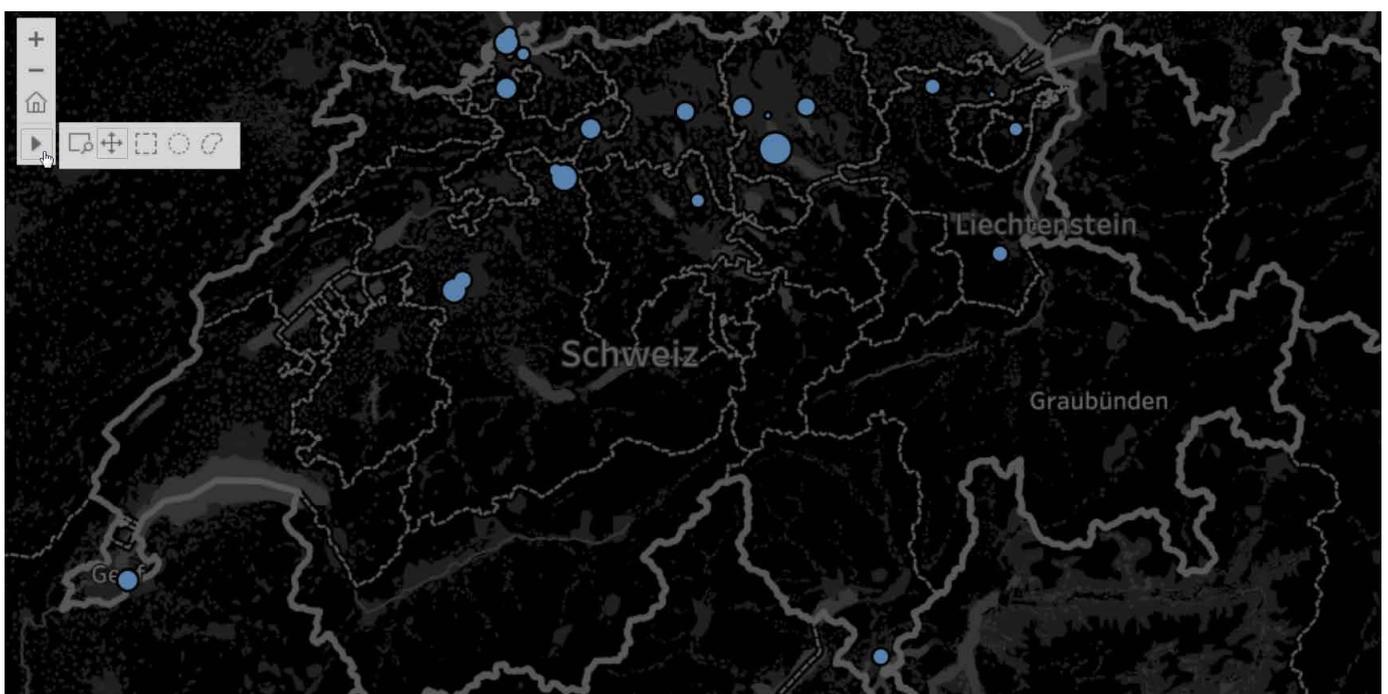
Für überregional oder gar international tätige Kunden dürfte auch die geographische Verteilung ihrer Kunden interessant sein. Verknüpft man diese mit soziodemographischen Merkmalen der Region lassen sich wiederum wertvolle Rückschlüsse auf das Kaufverhalten künftiger Neukunden aus der betrachteten Region schliessen. Denkbar wäre auch sowohl Kunden als auch potenzielle Neukunden auf der Karte anzuzeigen und mit einer raffinierten Routenplanung kann der Aussendienst dann auch Adressen aufsuchen, die auf seiner Fahrtroute liegen.

### Zusammenfassung

Die zuvor dargestellten Beispiele geben einen nur kleinen Überblick dessen, was im Zusammenspiel toscA und Tableau alles möglich ist. Wichtig ist, dass alle DB Tabellen von toscA in Tableau zur Verfügung stehen. Des Weiteren müssen die Kunden zuvor genau überlegen, was sie auswerten möchten. Dazu müssen die Daten entsprechend gepflegt sein, damit sie auch ausgewertet werden können.

### Kundennutzen

Durch den Einsatz von toscA und Tableau erhalten Sie die totale Transparenz in Ihren Vertriebsprozessen und können so die richtigen, kundenindividuellen Massnahmen einleiten. Dadurch erreichen Sie Ihre Unternehmensziele. ■



Geographische Kundenverteilung



# PROJEKTMANAGEMENT

---

Dem Projektmanagement kommt eine zentrale Bedeutung für die erfolgreiche Einführung von ERP Systemen zu. Wir sprachen mit Andreas Ammann, Senior Consultant bei dynasoft, welche Erfahrungen er in zahlreichen ERP Einführungsprojekten gesammelt hat und welche Empfehlungen wir weitergeben können. Übrigens nicht nur für Einführungsprojekte sondern auch für grössere Optimierungsprojekte ist Projektmanagement der zentrale Erfolgsfaktor.

■ *Andreas Ammann, Knut Mertens | dynasoft AG*

## Andi, wie siehst Du die grundsätzliche Bedeutung des Projektmanagements für die erfolgreiche ERP Einführung auf Kundenseite?

Das Projektmanagement ist essentiell für die erfolgreiche Einführung. Dabei bedarf es auf Kundenseite der unbedingten Einsicht, dass sich ein ERP nicht nur durch den Einsatz des Dienstleisters einführen lässt, sondern dass auch auf Kundenseite erhebliche Ressourcen für die Einführung bereitgestellt werden müssen, um die Einführung zu begleiten. Professionelles Projektmanagement auf Kundenseite hilft auch dabei, die Dienstleistungsinvestitionen zu optimieren. So kann der Kunde durchaus Geld sparen, wenn er Tätigkeiten im Bereich der Datenmigration, Schulung und Dokumentation selber übernimmt.

Von unserer Seite stellen wir die Vorlagen für die Dokumentationen wie beispielsweise die Arbeitspakete auf der Basis des Vorprojekts zur Verfügung und verteilen diese zentral über eine Plattform (WIKI, FTP etc.).

## Was müssen Kunden bei der Aufstellung ihrer Projektorganisation beachten?

Zu beachten ist, dass neben einem hauptverantwortlichen Projektleiter, der die Steuerung und Koordination auf Kundenseite übernimmt, Teilprojektleiter ernannt werden, die innerhalb ihrer Disziplin ausgewiesene Prozessfachleute sind. Im Rahmen des kollaborativen Projektmanagements werden innerhalb der Teilprojekte Arbeitspakete definiert, die die Projektmitarbeiter innerhalb einer abgestimmten Zeit bearbeiten müssen. Das Reporting findet bottom up vom Projektmitarbeiter über den Teilprojektleiter an den Projektleiter statt. Auf unserer Seite etablieren wir exakt dieselbe personelle Projektstruktur. So stellen wir sicher, dass auf allen Ebenen die Kommunikation zwischen unseren Kunden und uns funktioniert. Das höchste Steuerungsgremium innerhalb von toscA Einführungsprojekten ist der

Lenkungsausschuss, der paritätisch aus Mitgliedern der Geschäftsleitungen besetzt ist und der periodisch tagt und von den beiden Projektleitern informiert wird. Der Lenkungsausschuss tagt i.d.R. monatlich, wohingegen die Projektteams auf beiden Seiten permanent miteinander in Kontakt stehen.

## Welche Werkzeuge stellt Ihr für die operative Projektabwicklung zur Verfügung?

Die Basis für die Planungs- und Ausschuss-Meetings und für die Verwaltung der to-do's bildet ein zentrales Ticketing-System, in unserem Fall Mantis. Damit erreichen unsere Kunden, dass für alle Projekt-Mitglieder jederzeit der aktuelle Stand der zu erledigenden Arbeiten nach Kategorie, Zuständigkeit, Priorität etc. einsehbar ist und somit Projektschieflagen rechtzeitig erkannt werden können.

## Welche Rolle und welche Befugnisse muss der Projektleiter auf Kundenseite haben?

Der Projektleiter auf Kundenseite muss mit fachlicher und disziplinarischer Kompetenz ausgestattet sein. In der Projektleitung werden Termine und Zuständigkeiten festgelegt und dort liegt am Ende des Tages die Verantwortung für das Erreichen der Termine, das Einhalten der fachlichen Zielsetzungen sowie das Einhalten des vereinbarten Budgets. Die Projektleitung ist den Projektmitarbeitenden gegenüber weisungsbefugt und eskaliert bei Bedarf an den Lenkungsausschuss.



## Wir sind im KMU Umfeld unterwegs – besteht die Gefahr einer überbordenden Administration durch professionelles Projektmanagement?

Diese Gefahr besteht durchaus. Es bedarf dabei des Augenmasses sowohl auf unserer Seite als auch auf Seiten des Kunden in nicht allzu grossen Formalismus und Dokumentationswahn abzugleiten. Denn dann geschieht das, was man mit professionellem Projektmanagement unbedingt vermeiden möchte, nämlich fehlende Fokussierung, Nicht-Einhalten von fachlichen und terminlichen Zielsetzungen und ausufernde Kosten auf beiden Seiten.

Aber nicht nur Formalismus und Dokumentationswahn können eine Gefahr darstellen. Auch fehlende Fokussierung innerhalb des Projektes können die Zielsetzungen unterminieren. Wichtig ist das Einhalten von vereinbarten Zielsetzungen, die i.d.R. im Vorprojekt definiert wurden. Allfällige

neue Anforderungen, welche im Verlauf des Projekts auftauchen, müssen als Change Requests behandelt und dem Lenkungsausschuss zur Beurteilung und Freigabe vorgelegt werden, damit das Projekt in Time and Budget abgewickelt werden kann.

## Was sind die grössten Nutzen, die aus Kundensicht durch Projektmanagement entstehen?

Die Kunden wissen immer, an welcher Stelle ihr Projekt steht und können frühzeitig Gefahren erkennen und rechtzeitig gegensteuern. Dadurch können Kostengefahren eliminiert werden.

Durch die gemeinsame Erarbeitung der verschiedensten Aufgabenstellungen wachsen die Mitarbeiter des Unternehmens bereichsübergreifend zusammen und der Blick für übergreifende Prozesse wird geschärft.

Die Einführungszeit von toscia wird durch planvolles, strukturiertes Arbeiten verkürzt und führt zu geringeren Gesamtkosten. Insbesondere bei Konzerneinführungen über mehrere Mandanten lohnt es sich, zuerst die Prozesse firmenübergreifend zu definieren, inkl. Stammdaten (zentrale und dezentrale Stammdaten) und Reports, damit diese für alle Geschäftsbereiche (Business-Units) funktionieren. Das erleichtert die Rollouts und führt dazu, dass die Unterhaltskosten geringer ausfallen, da Anpassungen und Erweiterungen grundsätzlich immer für alle Geschäftsbereiche gemacht werden. ■



## SERVICE UND VERTRÄGE

---

Das Service- und Reparaturgeschäft ist für viele Unternehmen aus dem KMU Segment ein probates Mittel sich gegenüber dem stärker werdenden globalen Wettbewerb abzugrenzen und sich dem Margenverfall im eigentlichen Warengeschäft zu widersetzen.

■ *Roland Nyffenegger, Knut Mertens | dynasoft AG*

Die toscas Kundenzielgruppe sind KMU aus Handel und Industrie und damit Grund genug das Thema Service seit 2 Jahren auf der Produkte-Roadmap ganz oben zu platzieren.

Wir sprachen mit Roland Nyffenegger, dem obersten Produktmanager bei dynasoft, was sich in diesem wichtigen Bereich getan hat und wie die Perspektiven aussehen.



## Roland, bitte beschreibe einmal, aus welchen Modulen sich toasca.Service zusammensetzt.

Im Serviceumfeld bilden wir die Möglichkeit ab, Serviceaufträge zu erfassen und zu planen. Dabei kann es sich um Aufträge, z.B. Reparatur, Gutschriften oder eine interne Dienstleistung handeln. Der Aufbau der Maske orientiert sich dabei an den bekannten Aufbauten aus dem Verkauf, was dem Anwender zu Gute kommt. Zudem können wir mit Daten aus den Verträgen automatisch Wartungsaufträge generieren und damit Serviceeinsätze und Techniker planen. Der Servicetechniker hat mobilen Zugriff auf diese Wartungsaufträge und kann diese auch mobil rückmelden.

Des Weiteren findet sich eine Übersicht aller Serviceaufträge und deren Status ebenfalls in Analogie zu den Kundenaufträgen aus dem Verkaufsmodul. Eine Verknüpfung zu den Geräten mit Seriennummern im Serviceauftrag ist gegeben, ebenso wie die Verknüpfung zu den Aktivitäten im toasca.CRM. Dort finden sich nunmehr alle Vorgänge des Kunden aus allen Geschäftsbereichen wieder.

Weitere Module, die toasca.Service umfassen, sind das Vertragsmodul sowie das Service KIS (Kundeninformationssystem).

## Welche Prozesse werden über das Vertragsmodul abgebildet?

Die Vertragsabbildung bildet die Basis für die Durchführung und Planung der Wartungseinsätze sowie das automatische Verrechnen von Lizenz- und Wartungsgebühren. Es können verschiedene Vertragsarten wie zum Beispiel Wartungs-, Service- oder All-In festgelegt werden. Darüber hinaus werden die betroffenen Gerätschaften hinterlegt sowie die Techniker, die die notwendige Ausbildung besitzen, Gerät oder Maschine zu warten/reparieren. Ebenso verwaltet das toasca.Vertragsmodul Informationen zu den Standorten der Geräte beim Kunden sowie in

Abhängigkeit von der Vertragsart die Rechnungsintervalle, Laufzeiten, Garantiestimmung etc..

Auf Basis der erfassten Informationen im Vertragsmodul können Wartungseinsätze geplant werden. Dazu gibt es das Modul Wartungseinsätze, welches dem Disponenten ermöglicht, alle anstehenden Wartungseinsätze aus den Verträgen automatisch zu generieren und ggf. anzupassen. Die Techniker des Unternehmens können auf diese Art eingeplant werden.

## Keine Prozesse ohne Auswertungsmöglichkeiten; welche Möglichkeiten bietet toasca hier an?

Das ist richtig. Wir haben ein sogenanntes Service KIS (Kundeninformationssystem), welches nicht zu verwechseln ist mit unserem mobilen Vertriebs KIS. Das Service KIS bildet sämtliche Beziehungen zwischen Kunde, im Einsatz befindlichen Geräten und den aufgelaufenen Serviceaufträgen der Geräte ab.

Darüber hinaus bietet das Service KIS Möglichkeiten zur Darstellung aller Serviceaufträge des Kunden unabhängig, vom Gerät, sowie eine Übersicht aller Verträge des Kunden sowie die zugehörigen Kundenaufträge des Gerätes. Mit dem Service KIS können wir unseren Kunden einen Rundumblick auf das Vertragsgeschäft mit seinen Kunden garantieren.

## Das hört sich nach einem runden Gesamtpaket an; was habt Ihr für die Zukunft in diesem Segment geplant?

Wir haben in den vergangenen Monaten mit den Weiterentwicklungen in den genannten Modulen die Grundlage geschaffen, im Neukundengeschäft auch in diesem Bereich zu punkten. Woran wir aktuell arbeiten, ist die umfangreiche Abbildung der Prozesse auf der mobilen Ebene.

Wir haben bereits die Möglichkeit, dass die im Feld tätigen Servicemitarbeiter

ihre Wartungseinsätze mobil zurückmelden können. Des Weiteren werden Techniker die Möglichkeit erhalten, Problembeschreibungen und LösungscHECKBOXEN mobil zu erfassen. Zudem werden sie mobilen Zugriff auf Serviceaufträge bekommen.

Durch den integrierten Ansatz von toasca werden sich die Wartungstermine auch in den Aktivitäten des Kunden und in den jeweiligen Kalendern der Servicetechniker wieder finden.

Das Service KIS werden wir in Richtung umfassendes KIS auch für die Verkaufsaufträge der Geräte/Maschinen weiterentwickeln und im lokalen toasca aber auch in toasca.mobile zur Verfügung stellen.

Für den Disponenten werden Möglichkeiten geschaffen, über einen sogenannten Servicebaum Einsätze zu zuweisen oder zu verschieben. Auch der Servicetechniker wird Zugriff auf diesen Servicebaum bekommen.

Ein weiteres Thema werden die betriebswirtschaftlichen Auswertungen sein, die wir gemeinsam mit unseren Kunden diskutieren müssen um zu schauen, welche davon über den toasca. Standard verfügbar sein werden und inwieweit mit Unterstützung unseres BI Werkzeuges Tableau unsere Kunden selber in die Lage versetzt werden, Auswertungen eigenständig zu erheben.

Und ein letztes grosses Thema ist sicher die Umsetzung von IoT-Konzepten. Hier wird es darum gehen, Maschinendaten zu verarbeiten und Prozesse wie z.B. Einkauf von Ersatzteilen, Einbau derselben und Planung der Technikereinsätze weitestgehend zu automatisieren. Hier wird dann sicher unser Konzept toasca.connect breit zum Einsatz kommen.

Roland, wir danken Dir für die Einblicke in die Entwicklung von toasca.Service – viel ist bereits umgesetzt worden und wir freuen uns auf die weiteren Entwicklungsschritte hin zu einem allumfassenden toasca.Servicemodul. ■



# TIPP DES MAGAZINS

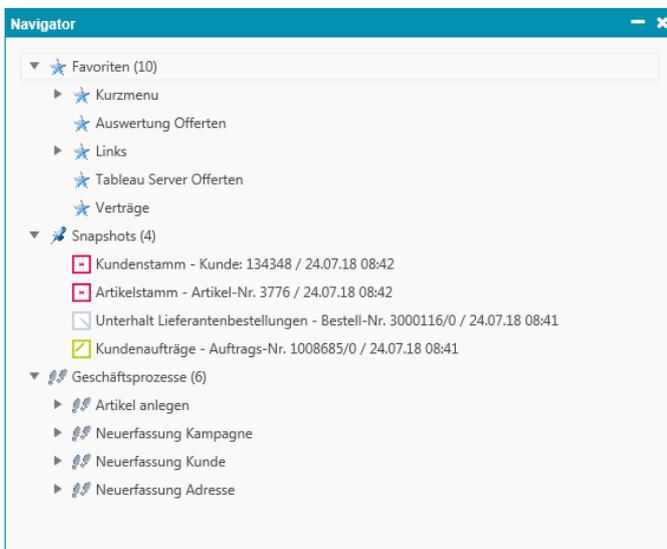
## TOSCA.NAVIGATOR

■ Roland Nyffenegger, Knut Mertens | dynasoft AG

Der toska.Navigator ist ein Portlet, welches im Standard von toska implementiert ist. Der Navigator ist ein Werkzeug, das die Navigation für den Anwender in toska.ERP erleichtert.



Der Navigator beinhaltet unter anderem ein Favoritenmenue. Beim Favoritenmenue handelt es sich um eine Analogie zu den Favoriten/Lesezeichen in den Internet-Browsern, die jedem Anwender heute geläufig sein dürfte. Hier hat der Anwender die Möglichkeit, nur die Programme von toska zu hinterlegen, die in der täglichen Arbeit auch eingesetzt werden (Kurzmeneue). Darüber hinaus können Web-links hinterlegt werden oder auch Links zu Auswertungen.

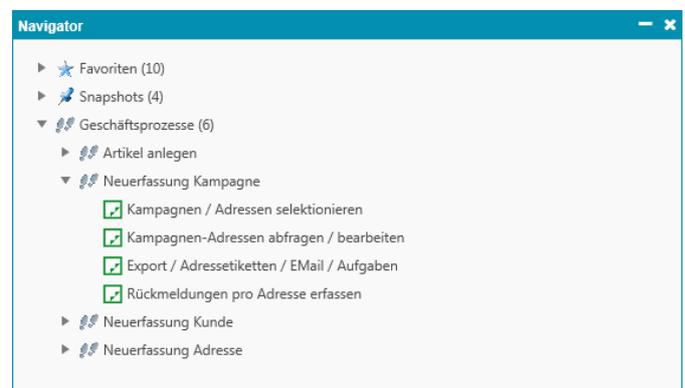


Ein weiterer Bestandteil, der die Anwenderergonomie in toska unterstützt, ist die sogenannte Snapshot Funktion. Hier besteht für den Anwender die Möglichkeit, datenbezogene Links zu hinterlegen. Diese Funktion bietet sich insbesondere dann an, wenn der Anwender bei Tätigkeiten unterbrochen wird und sichergestellt werden soll, dass man nach der Unterbrechung an die richtige Stelle in toska zurückkehren möchte. Der Unterschied im zuvor beschriebenen Kurz-

menue besteht darin, dass direkt Daten aufgerufen werden, wohingegen das Kurzmeneue ausschliesslich das Programm aufruft.



Zu guter Letzt ist die Möglichkeit zu erwähnen, dass Anwender im Navigator Prozessabläufe hinterlegen können. Damit gibt es eine komfortable Möglichkeit, Programmaufrufe in der Reihenfolge der Prozessabwicklung zu hinterlegen. Dies gibt es beispielsweise bei der Durchführung von CRM Kampagnen oder bei der Durchführung der Inventur.



Zusammengefasst erfährt der Anwender durch den Einsatz des toska.Navigators den folgenden Nutzen:

- + Schneller Aufruf der für das Tagesgeschäft benötigten Programme
- + Schnelle Rückkehr zu den bearbeiteten Daten und Prozessen nach Unterbrechung der Tätigkeiten
- + Erleichterte Einarbeitung neuer Mitarbeiter ■

**dynasoft**<sup>AG</sup>

[www.dynasoft.ch](http://www.dynasoft.ch)

**Hauptsitz Schweiz**  
dynasoft AG  
Niklaus-Konrad-Strasse 16  
CH-4501 Solothurn  
T +41 32/ 624 17 77  
F +41 32/ 624 17 79

**Niederlassung Schweiz**  
dynasoft AG  
Steinenbachgässlein 27  
CH-4051 Basel  
T +41 61/ 264 95 58  
F +41 61/ 264 95 41

**Niederlassung Deutschland**  
dynasoft GmbH  
Komotauer Strasse 49  
DE-90579 Langenzenn  
T +49 910/ 190 366 02

**Redaktion**  
Simon Lüdi  
Elvira Conz  
Knut Mertens  
**V.i.S.d.P.**  
Knut Mertens