

## ➤ Mehr Zeit für Kunden dank digitaler Prozessoptimierung



Für die Techniker von 180° bedeuten digitale Abläufe eine enorme Arbeitserleichterung im Alltag.

*Die 180°-Unternehmensgruppe ist ein gutes Beispiel dafür, wie krisensicher und flexibel Unternehmen bleiben können, wenn Digitalisierungsmaßnahmen frühzeitig und durchgehend in die Unternehmensstrukturen eingeführt werden. Dank der eigenen IT und des ERP-Systems von es2000 liefen Arbeitsprozesse selbst in den restriktivsten Phasen der Corona-Pandemie verlässlich und reibungslos.*

Die 180°-Gruppe bietet maßgeschneiderte Lösungen zum Schutz von Unternehmen und Homeoffice-Tätigkeiten an. Das Portfolio erstreckt sich vom Live-Einbruchschutz über IT-, Informations- und Prozesssicherheit bis hin zum Datenschutz. Dabei ist für Geschäftsführer Malte Tasto besonders wichtig, Kunden eine ganzheitliche Sicherheit zu vermitteln. 2014 gründete der leidenschaftliche Unternehmer die 180° Sicherheit GmbH mit dem Live-Einbruchschutz als bundesweite Kerndienstleistung. 2018 kamen zwei weitere Unternehmen dazu: Mit der 180° IT erbringt die Unternehmensgruppe Dienstleistungen zu IT-

und Informationssicherheit und steht mit der 180° Datenschutz GmbH Unternehmen als externer Datenschutzbeauftragter zur Verfügung. Mittlerweile betreut die Gruppe mehr als tausend Kunden und zählt zu einem der Top 50 wachstumsstärksten Digitalunternehmen Deutschlands in den letzten Jahren.

### ■ Mehr Zeit und Qualität durch digitale Prozesse

Unternehmen müssen heutzutage durchgängig digitalisiert sein, um die eigenen internen Prozesse optimal aufeinander abzustimmen und einen zufriedenstellenden Kundenservice gewährleisten zu können – selbst bzw. gerade in Krisenzeiten. Das sieht auch Malte Tasto so: „In der ITK- und Sicherheitsbranche ist der Kundenkontakt das A und O. Daher ist es umso wichtiger auf die Belange des Kunden schnell reagieren zu können.“ Die Anforderungen an entsprechende IT-Lösungen waren daher hoch. Die administrativen und operativen Prozesse sollten im Tagesablauf der 180°-Gruppe transparenter abgebildet und diese effizienter

miteinander verknüpft werden. Mit der Einführung der ERP-Lösungen von es2000 im Jahr 2017 ist dies gelungen: „Nicht nur der administrative Aufwand wurde gesenkt, vielmehr wurde die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Unternehmensbereichen gestärkt. Dank es2000 konnten wir die Qualität unserer Leistungen steigern und haben so mehr Zeit für unsere Kunden.“

### ■ Die Einführungsphase

Eine Umstellung vom alten auf ein neues System ist selten ein reibungsloser Prozess, denn es benötigt immer eine gewisse Einarbeitungszeit bis die Abläufe nahtlos ineinandergreifen. Vor allem, wenn die ERP-Lösungen in fast alle Unternehmensbereiche integriert werden müssen. Bei 180° betraf dies unter anderem das Customer-Relationship-Management (CRM), die Verwaltung, die Warenwirtschaft, das Lieferantenmanagement und vor allem die Buchhaltung. „Der Start verlief etwas holprig, wie bei allen Systemeinführungen.“, gibt Malte Tasto offen zu. „Zumal wir besondere Ansprüche hinsichtlich der Serienfakturierung hatten. Jedoch wurden unsere Belange bei es2000 sehr ernst genommen und zügig individuell umgesetzt.“ Aber auch in allgemeinen Situationen war der Supportservice ein verlässlicher Ansprechpartner: „Bei weiteren Fragen war der Support stets erreichbar und hat entsprechende Anliegen zeitnah gelöst.“ Heute werden alle Arbeitsschritte – von der Anfertigung eines Angebotes bis hin zur Abrechnung der Dienstleistungen begleitet.

### ■ Unterstützung im Alltag

Der Stellenwert der Digitalisierung ist für den Unternehmer klar: „Die zunehmende Automatisierung unserer Geschäftsprozesse durch die digitalisierten Arbeitsabläufe entlastet unsere Mitarbeiter und ermöglicht ihnen eine nahtlose Verknüpfung. Das steigert ihre zeitliche und räumliche Unabhängigkeit. Besonders zu Zeiten von Corona waren digitalisierte Abläufe für einen geregelten Tagesablauf entscheidend.“

Ob im Büro, zu Hause, von unterwegs aus oder direkt beim Kunden: das ERP-System von es2000 ermöglicht den Mitarbeitern einen sofortigen Zugriff auf die wesentlichen Dokumente und unterstützt bei der Zusammenarbeit. So konnte und kann selbst im Homeoffice sowie im mobilen Office unter „normalen“ Bedingungen gearbeitet werden. „Aus diesem Grund haben uns die Auswirkungen der Corona-Pandemie zum Glück nicht so schwer getroffen wie andere Unternehmen, zumal wir durch eine frühzeitige Einrichtung von Fernzugriffen auf das System schon lange vor der Pandemie dazu in der Lage waren, in allen Unternehmensbereichen von fast jedem Ort der Welt arbeiten zu können.“

Insbesondere die Fakturierung habe sich bewährt und als große Hilfe erwiesen, da das System den persönlichen Bedürfnissen der 180°-Gruppe angepasst worden ist. Auf diese Weise konnten die Arbeitsabläufe so effizient wie möglich gestaltet werden.

Der Vertrieb wiederum empfing laut Malte Tasto die mobilen Lösungen für das Smartphone bzw. Tablet mit offenen Armen: „Für den Außendienst hat sich der Remote Zugriff über das Tablet als wahre Erleichterung der Arbeitslast erwiesen. Die Bestellung der Kunden kann direkt vor Ort bearbeitet und in das System eingetragen werden. Zudem kann der Kunde direkt auf dem Tablet des Außendienst-Mitarbeiters die Vertragsunterlagen unterschreiben. Im Anschluss erhalten die anderen Abteilungen das Signal, dass ein neuer Auftrag eingegangen ist und können diesen zeitlich und räumlich voneinander getrennt bearbeiten. Im Endeffekt hat es2000 die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern effizienter und transparenter gestaltet. Gleiches gilt für den technischen Außendienst im Rahmen der Inbetriebnahme beim Kunden.“

### ■ Smarter Fieldservice

Die mobilen Lösungen kommen in allen Arbeitsbereichen zum Einsatz, zum Beispiel in der Installation, bei Serviceeinsätzen und der Personalplanung. Malte Tasto führt aus: „Die Digitalisierung schreitet global überall voran. Natürlich genießen dementsprechend die digitalen Abläufe, insbesondere bei unseren

Technikern, einen hohen Stellenwert. Nicht nur im betriebsinternen ERP-System, sondern auch beispielsweise bei der Programmierung und Kalibrierung von diverser Sicherheitsanalytik.“ Die Vorteile der digitalen Arbeitsabläufe

„Eine umfassende Kundenbetreuung auf höchstem Niveau ist jederzeit gegeben.“

liegen für den Firmengründer auf der Hand: „Die Techniker haben immer alles auf einen Blick parat. Sowohl in esmobile als auch in Outlook sind die Termine mit den Ansprechpartnern, Adresse usw. eingetragen. Beim Kunden selbst bedeutet dies, dass kein lästiger Papierkram anfällt, sondern dass der bürokratische Teil der Installation und Einweisung smart am Tablet erledigt werden kann.“ Dabei sei besonders die schnelle Handlungsfähigkeit der Techniker, auch ohne eine permanente Netzwerkverbindung, entscheidend.

### ■ Mit Sicherheit die richtige Lösung

Für Malte Tasto ist der Einsatz der Branchensoftware essenzieller Bestandteil des Alltagsgeschäfts geworden: „Im Normalbetrieb bewirken unsere ERP-Lösungen eine Entlastung der Mitarbeiter und unterstützen uns bei der Verbesserung unserer Dienstleistungen. Damit wir auch zukünftig alle Anliegen unserer Kunden zur vollsten Zufriedenheit erledigen können.“ Als Geschäftsführer überzeugen ihn bei dem Softwarehersteller aus Osnabrück die deutliche Fachkompetenz und Expertise: „Dadurch, dass es sich bei esoffice um eine zugeschnittene Branchenlösung für IT- und Sicherheitsdienstleister handelt, können wir von dem langjährigen Erfahrungsschatz anderer Unternehmen und deren Anforderungen an ein passendes ERP-System profitieren. Das System läuft dazu sehr stabil und ist unanfällig für Störungen. Die Verfügbarkeit ist überdurchschnittlich. Wir können esoffice von es2000 jedem Dienstleister aus der ITK- und Sicherheitsbranche empfehlen.“

[www.180-grad.de](http://www.180-grad.de)