



„Projektron BCS war für uns ein echter Glücksgriff. Wir waren 2015 auf der Suche nach einer Software, die unser Multi-Projektmanagement unterstützt. Gefunden haben wir die eierlegende Wollmilchsau für unser Unternehmen!“

von Ralf Junge

Leitung PMO | Sandstein Neue Medien

Sandstein Neue Medien GmbH
**SANDSTEIN
NEUE MEDIEN**
www.sandstein.de/internetagentur/

Branche: IT-Dienstleistungen
Kunde seit: 2016
Anwender: 47
Softwarebetrieb: eigene Installation

Meistgenutzte Funktionen: Angebotserstellung, BPMN, Vertrags- & Dokumentenverwaltung, CRM, Portfoliomanagement, Projektplanung, Projektcontrolling, PM nach IPMA (GPM), Ressourcenmanagement, Rechnungsstellung, Ticketsystem, Spesenmanagement, Urlaubsmanagement, Zeiterfassung

Stand: 06/2022

Rundumservice für den perfekten Auftritt

Die Sandstein Neue Medien GmbH wurde 2005 in Dresden aus der 1990 entstandenen Sandstein Verlagsgesellschaft ausgegründet. Bereits 1996 hatten wir innerhalb des Sandstein Verlags einen Bereich für elektronische Kommunikation eingerichtet. Unter anderem haben wir die erste Version der Website der Stadt Dresden, www.dresden.de, erstellt. Heute

unterstützen uns neben 28 fest angestellten Mitarbeitenden auch einige freie Mitarbeiter*innen. Mit Projektron BCS arbeiten wir alle.

Wir sorgen dafür, dass unsere Kunden im World Wide Web einen einzigartigen Eindruck hinterlassen. Dazu gestalten wir Websites und Internetportale basierend vor allem auf TYPO3 und richten Online-Shops basierend auf Magento ein. Darüber hinaus entwickeln wir auch individuelle

Softwarelösungen für unsere Kunden, beispielsweise die Online-Weiterbildungsdatenbanken für Berlin-Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern. Unser Team realisiert Projekte mit den Programmiersprachen PHP und JavaScript. Durch den Einsatz von Frameworks wie CakePHP oder VueJS gewährleisten wir auch bei der PHP-Entwicklung eine sichere, effiziente und standardisierte Webprogrammierung. Ob wir Standardlösungen einsetzen oder individuell programmieren, entscheiden wir gemeinsam mit unseren Kunden auf Basis ihrer Anforderungen.

Wir übernehmen als Digitalagentur alle Aspekte vom Inhaltskonzept über das Webdesign bis hin zur technischen Umsetzung in Form von Programmierung und Datenmanagement. Als weitere Services bieten wir unter anderem zielgruppenspezifische Schulungen im Umgang mit Redaktionssystemen wie TYPO3 und einen verlässlichen Support. Wir



Als Digitalagentur bieten wir den Rundumservice vom Inhaltskonzept bis zur technischen Umsetzung (Foto: Sandstein Neue Medien GmbH).

verstehen uns vor allem auf die barrierefreie Gestaltung von Internetauftritten, da zu unseren Kunden zahlreiche Stadtverwaltungen, Landesverwaltungen, Ministerien und andere öffentliche Institutionen und Organisationen zählen.

Steigende Projektzahl – aufwendigere Ressourcenplanung

Abhängig von der Komplexität, dem Umfang und den individuellen Anforderungen haben unsere Projekte sehr unterschiedliche Laufzeiten, die von wenigen Wochen bis hin zu mehreren Jahren und einer dauerhaften Betreuung reichen können. Einige unserer ersten Kunden sind uns sogar seit 1996 treu geblieben und vertrauen kontinuierlich auf unsere Expertise. Die durchschnittliche Projektdauer beträgt etwa ein Jahr. Unsere Projekte teilen sich auf in jährlich etwa 50 zeitlich begrenzte

Projektaufträge von Kunden und 50 langfristige Betriebsverträge, deren Betreuung eine stark variierende Intensität verlangt.

Wir hatten zuvor mit verschiedenen Softwareprodukten gearbeitet. So nutzten wir eine Software nur zur Angebots- und Rechnungserstellung. Für die Arbeitsorganisation kleinerer Aufgaben gab es ein separates Ticketsystem, auch eine elektronische Plantafel probierten wir später aus. Bewährt hat sich das auf Dauer allerdings nicht.

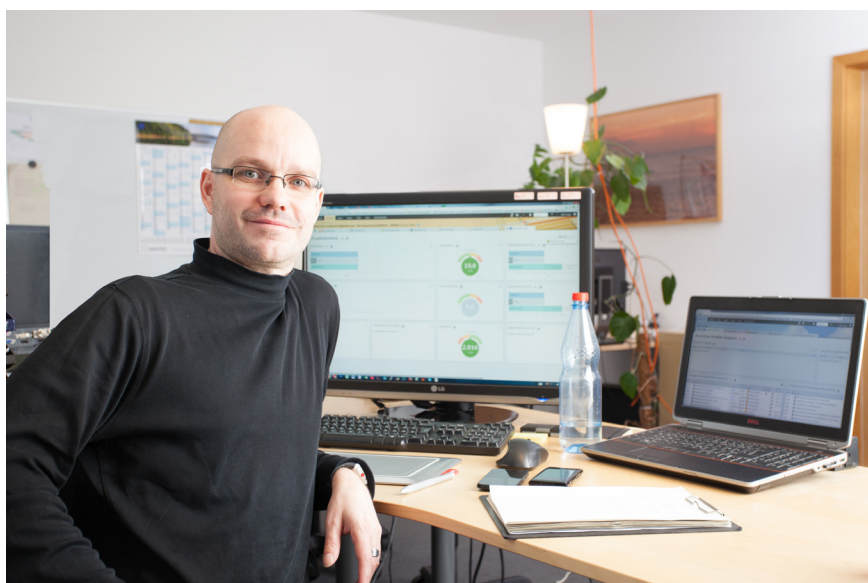
Größere Projekte planen wir mit MS Project. Zunehmend herausfordernd und zeitaufwendig gestaltete sich die alltägliche Organisation und Personaleinsatzplanung. Bei der Zuteilung von kleineren Projekten und tagesaktuellen Aufgaben galt es aufwendig abzuschätzen, welcher Mitarbeiter noch wie viele freie Kapazitäten hatte. In MS-Project

waren flexible Arbeitszeitmodelle und variierende Verfügbarkeiten nämlich nur sehr kompliziert und umständlich abbildbar. Da wir ein familienfreundliches Unternehmen sind und viele unserer Mitarbeitenden in Teilzeitmodellen arbeiten, war die Übersicht über die Ressourcenauslastung sehr schwierig und das Ressourcenmanagement eine alltägliche Herausforderung.

Zu BCS-Nutzern in Rekordzeit

Für die Verwaltung von Arbeitszeitmodellen, An- und Abwesenheiten und die gesamte Personal- und Organisationsverwaltung verwendeten wir die Agenturverwaltungssoftware ais. Im Jahr 2015 wäre dort ein größeres Update auf uns zugekommen. Just zu dieser Zeit stand unser Geschäftsführer, Herr Pieper, in Kontakt mit dem Geschäftsführer eines anderen Unternehmens, das eine Projektmanagement-Software namens Projektron BCS einführt. Im Gespräch zeigte sich schnell, dass BCS auch für uns eine hervorragende Lösung darstellen könnte.

Die Einführung bei uns verlief geradezu rasant. Im November 2015 besuchte ich die Projektleiterschulung bei der Projektron GmbH in Berlin. Ich war beeindruckt, weil ich direkt einen praxisbezogenen Blick in die Software werfen konnte und mir nicht allein durch Marketingmaterialien ein Bild vom Produkt machen musste. Die



Wir setzen in allen Geschäftsprozessen auf Projektron BCS (Foto: Sandstein Neue Medien GmbH).

Funktionen der Projektplanung und der Ressourcenplanung überzeugten mich sofort.

Keine zwei Monate später, zu Beginn des Jahres 2016, führten wir BCS in unserem Unternehmen ein. Die Funktionen zur Projektplanung, des Ticketsystems, die Zeiterfassung, die Urlaubsverwaltung und natürlich das ersehnte Ressourcenmanagement führten wir sofort für all unsere Mitarbeitenden ein.

Zunächst nahmen wir uns vor, wichtige Vorgänge wie die tägliche Arbeitszeiterfassung in unserem Altsystem und BCS parallel vorzunehmen, aber bereits nach zwei Tagen erkannten wir: „Das ist unnötig, BCS funktioniert!“ Unsere Angebote verfassten wir nur noch so lange mit dem Altprogramm, bis unser CI-Layout ins Angebotserstellungsmodul in BCS abgebildet wurde. Das erle-

digte Projektron aber sehr zügig für uns.

Das Modul der Rechnungsstellung führten wir im folgenden Jahr ein. Auch das Vertragsmanagement-Modul und die Prozessmodellierung mit BPMN kamen erst im Laufe der Zeit unserer BCS-Nutzung hinzu.

Auch die CRM-Funktionen von BCS setzten wir von Beginn an umfänglich ein. Wir haben die Software über die CTI-Integration mit unserer Telefonanlage gekoppelt und nutzen auch den E-Mail-Import und inzwischen die Terminsynchronisation mit Outlook.

Durch maximale Anpassbarkeit garantiert alles im Blick

Wir setzen BCS längst für sämtliche Geschäftsprozesse unseres Unternehmens ein – von der An-

gebotserstellung bis zur Rechnungsstellung. Allein die Module zu Methoden agiler Entwicklung kommen nicht zum Einsatz, da sich unsere Arbeitsweise am klassischen Projektmanagement nach IPMA-Standard orientiert.

Vom ersten Tag an sorgten das Urlaubsmanagement und die Ressourcenverwaltung mit in Echtzeit aktualisierten Daten für mehr Klarheit und Geschwindigkeit in unseren Organisationsprozessen. Jeder Mitarbeitende weiß auf einen Blick, wie viele Urlaubstage oder „Kind-krank-Tage“ noch zur Verfügung stehen. Wird ein Urlaub abgesagt, stehen in der Ressourcenplanung dank Live-Daten die entsprechenden Kapazitäten sofort wieder zur Verfügung. Fällt ein Teammitglied kurzfristig krankheitsbedingt aus, habe ich alle notwendigen Informationen zentral im Blick, um den Ausfall kompensieren zu können.

Das Ticketsystem in BCS ist aus unserer alltäglichen Projektarbeit nicht mehr wegzudenken. Jede Minute unserer Arbeitszeit erfassen wir auf Tickets. Viele Ansichten und Unteransichten haben wir uns daher auf unsere Bedürfnisse anpassen lassen.

Wir schätzen die Flexibilität und maximale Anpassbarkeit, die BCS bietet. In der Tat haben wir auch viele Spezifikationen vornehmen lassen:

- Um unsere Projekte detailliert priorisieren zu können,



Projektron BCS unterstützt unsere tägliche Teamarbeit (Foto: Sandstein Neue Medien GmbH).

haben wir beispielsweise 100 verschiedene Projektprioritäten in BCS geschaffen, sodass nahezu jedes Projekt eine individuelle Priorisierungsstufe erhalten kann und jeder Mitarbeiter im Haus auf einen Blick erkennt, welche Aufgaben gerade Vorrang haben.

- Außerdem haben wir Felder einrichten lassen, die an jedem Ticket sofort erkennen lassen, ob es sich um ein Matomo-, Typo3-, Magento- oder anderweitig basiertes Projekt handelt und mit welcher Produktversion das jeweilige Kundenprojekt umgesetzt wurde.
- Bei der Zuteilung von Tickets legen wir oft den Bearbeitungsbeginn auf einen Zeitpunkt in der Zukunft, sodass der Planaufwand gleich in der Ressour-

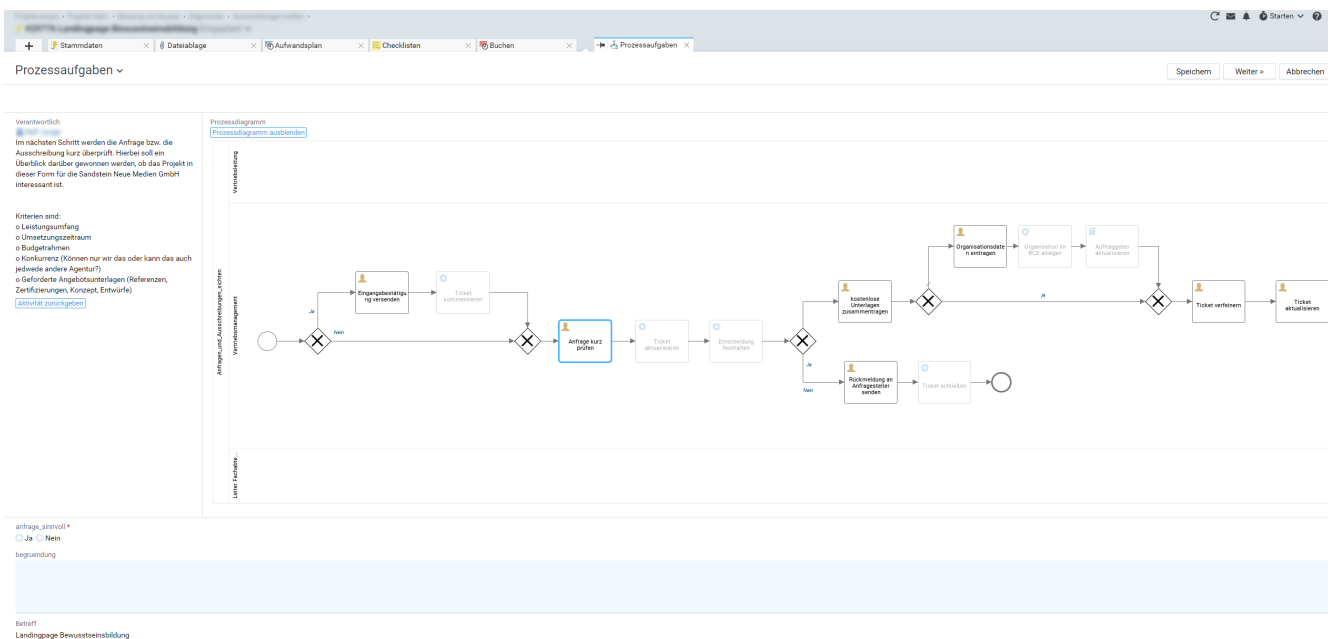
cenauslastung vorausschauend berücksichtigt werden kann.

Im Rahmen unserer Betriebsverträge sind wir auf eine enge Abstimmung und Zusammenarbeit mit unseren Kunden angewiesen. BCS bietet hierfür mit seinen flexiblen Gastlizenzen die idealen Voraussetzungen. Kunden sehen dabei den Projektüberblick und sind so über den aktuellen Status informiert. Außerdem sehen sie die Ticketkommentare unseres Teams ein und können selbst Ticketkommentare verfassen, um uns mit notwendigen Informationen zu versorgen. Transparenz schafft die Tatsache, dass Kunden jederzeit einen Überblick über ihr verfügbares Supportbudget haben. Bei der Umsetzung des Supportportals haben wir uns eng am Vorbild der Projektron GmbH orientiert.

Mit BCS zu automatisierten Geschäftsprozessen

Seit einiger Zeit machen wir uns mit den Möglichkeiten des BPMN-Prozessdesigners in BCS vertraut. Viele unserer internen Geschäftsprozesse bilden wir mit Workflows und Checklisten in BCS ab. Auf Grundlage dieser Checklisten formulierten wir Alpha-Versionen von einigen Prozessen, die wir nach entsprechender Aus- und Überarbeitung sukzessive mit dem Prozessdesigner in BCS modellieren möchten.

Daneben übertragen wir Prozesse, die wir zuvor in SAP Signavio entworfen haben nach BCS. Um dabei planvoll vorzugehen, haben wir vorab eine Prozesslandkarte erstellen lassen. In unseren Kernprozessen, also im eigentlichen



Unser Prozess „Anfragen und Ausschreibungen sichten“ umgesetzt mit dem BPMN-Designer in BCS.

Projektmanagement, werden wir keine automatisierten Prozesse einsetzen. Unsere internen Management- und Supportprozesse allerdings wollen wir so weit wie möglich automatisieren.

Im ersten Schritt wagten wir uns an unseren Prozess „Anfrage und Ausschreibung sichten“: Geht eine Anfrage eines Interessenten bei einem unserer Mitarbeitenden ein – sei es im Vertrieb, bei der Teamassistenz, bei der Geschäftsführung, im Support oder bei einem Projektleitenden – oder entdeckt jemand einen aussichtsreichen Lead, generiert BCS automatisch einen neuen Interessenten im Bereich „Extern“ mit allen bisher vorhandenen Informationen und gegebenenfalls vorhandenen Dokumenten, legt ein Ticket an und weist es einem passenden Bearbeiter im Vertrieb zu. Dieser

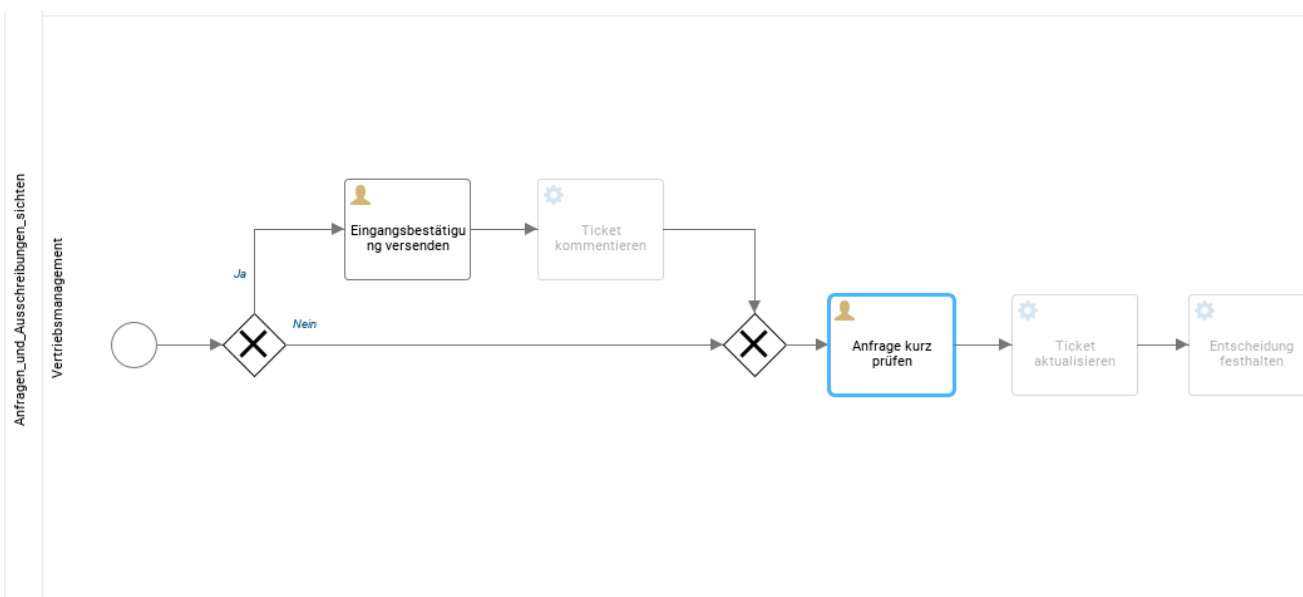
kann dann entscheiden, ob es sich lohnt, die Anfrage oder den Lead weiterzuverfolgen.

Während sich dieser Prozess gerade in der Testphase befindet, haben wir schon weitere Ideen, die wir mit dem BPMN-Modul realisieren möchten. Unsere On- und Offboarding-Prozesse bilden wir derzeit ebenso wie die Prozesse „Angebotserstellung vorbereiten“ und „Angebotserstellung“ noch mithilfe von Checklisten ab. Diese und viele weitere Prozesse unserer Prozesslandkarten sollen auch zeitnah in BPMN-Prozesse übersetzt werden. Mit der Umsetzung des Prozesses „technischer Einkauf“ haben wir bereits begonnen.

Mittel- und langfristig wollen wir weit über die Abbildung unserer momentan bereits existierenden Prozesse hinaus gehen. Zwei

Wunschziele, die wir mit dem BPMN-Prozessmanager bald umsetzen möchten, sind folgende:

1. Erscheint eine neue Version, beispielsweise von Matomo, soll BCS alle aktiven Kundenprojekte, in denen Matomo als Projektstandard hinterlegt ist, identifizieren und automatisch Tickets an unsere Mitarbeiter generieren – zum Update der Version bei diesen Kunden.
2. Meldet einer der Hosting-Anbieter, deren Dienste wir für unsere Kundenprojekte nutzen, ein bevorstehendes Wartungsfenster, möchten wir mithilfe von BCS automatisiert all jene Kunden herausfiltern und informieren, die von der Wartung und der damit verbundenen geplanten Downtime betroffen sein werden.



Sehr übersichtlich: Vorgänge, bei denen kein menschliches Eingreifen notwendig ist, stellt BCS ausgegraut dar.

Fazit: Mächtig, umfassend, zuverlässig

Nicht nur mit BCS, sondern auch mit dem Service der Projektron GmbH sind wir durchweg zufrieden. Inzwischen habe ich fast alle Schulungen besucht, die die Projektron GmbH anbietet und mein dort erworbenes Wissen intern an unsere Mitarbeiter*innen weitergegeben. Zur Angebotserstellung hatten wir sogar einen Anwenderberater bei uns vor Ort, um mehrere unserer Mitarbeitenden in der Nutzung zu schulen.

Im Zuge unseres Onboarding-Prozesses erhält natürlich jede*r neue Mitarbeitende, ganz gleich ob Praktikant*in oder Projektleitung, eine entsprechende Einarbeitung in BCS. Längst erfolgt diese in einem Zuge mit der allgemeinen Einarbeitung in unser Unternehmen und unsere Arbeitsweise, denn BCS ist das zentrale Werkzeug für alle Aufgaben im Arbeitsalltag. An bisher drei Anwenderkonferenzen vor der Corona-Pandemie habe ich begeistert teilgenommen und konnte im direkten Austausch mit anderen Teilnehmer*innen wertvolle Anre-



Wir setzen auch künftig auf Projektron BCS (Foto: Sandstein Neue Medien GmbH).

gungen und Praxistipps für unsere eigene BCS-Nutzung erhalten.

Neuen BCS-Versionen fiebern wir immer gespannt entgegen und Updates nehmen wir in aller Regel sehr schnell nach einem neuen Release vor. Hier sehen wir einen weiteren fantastischen Vorteil von BCS – es ist maximal anpassbar und dennoch problemlos Update-kompatibel.

Wir möchten die Möglichkeiten von BCS nicht mehr missen! Die

bausteinübergreifende Verfügbarkeit von Live-Daten, mit denen Projektron BCS alle Teammitglieder versorgt, führen in sämtlichen Aspekten unserer alltäglichen Projektarbeit und internen Organisation zu klareren, schnelleren und fundierteren Entscheidungen.

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