



# Komplexe Prozesse einfach managen: PerfectServ steuert den Erfolg mit ABACUS Software

Personaldienstleistungen boomen – in Phasen des wirtschaftlichen Aufschwungs noch mehr als sonst. Das hat verschiedene Gründe: Die Senkung der Betriebskosten zählt dazu, ebenso wie die schnelle Verfügbarkeit spezialisierter Fachkräfte. Zudem hat sich die Arbeitswelt in den letzten Jahren generell geändert:

eröffnet den Auftraggebern weitere Handlungsspielräume. Abhängig von der Projektdimension und der damit korrelierenden Personalintensität stehen die Modelle Dienst- bzw. Werkvertrag sowie die klassische Arbeitnehmerüberlassung oder Personalvermittlung zur Auswahl.

Da der Großteil über projektbezogene Leistungen im Dienst- und Werkvertragsmodell abgebildet wird, stellt dieser den Hauptgeschäftsbereich. Über den sogenannten Field & Mobile Service werden monatlich rund 2500 Aufträge für IT-Dienstleistungen bearbeitet. Dafür organisiert und koordiniert PerfectServ bis zu 70 Techniker, die beispielsweise im Auftrag eines Systemhauses das Garantiegeschäft für einen großen, namenhaften PC-Hersteller abwickeln. Soweit, so einfach. Dahinter stehen jedoch komplexe, mehrstufige Dienstleistungsprozesse, die in transparente und effiziente Abläufe übersetzt werden wollen. Ein Grund, warum sich das Unternehmen für eine neue Software entschieden hat. Um die Weichen weiter auf Wachstum zu stellen, galt es, Prozesse zu optimieren und Strukturen entsprechend zu reorganisieren.

Immer mehr Unternehmen setzen auf professionelle personelle Unterstützung: Sei es, um flexibel auf Nachfragespitzen reagieren oder um personalintensive Projekte passgenau abdecken zu können. Viele Firmen lagern sogar ganze Kernprozesse an externe Dienstleister aus, um langfristig wettbewerbsfähig zu bleiben. Dieser oft radikale Schritt des Outsourcings birgt jedoch vielfach unterschätzte Fallstricke. Unternehmen geben damit auch Kontrollmöglichkeiten aus der Hand. Eine sinnvolle Alternative dazu bieten Dienstleister wie die PerfectServ GmbH mit dem sogenannten Outtasking an. Dabei werden einzelne Teilaufgaben, wie etwa die Wartung technischer Anlagen, ausgelagert. Diese zunehmend komplexer werdenden Dienstleistungsprozesse verlangen nach einer stringenter und effizienter Steuerung. Um den Unternehmenserfolg nachhaltig zu sichern, vertrauen die Mannheimer seit Januar dieses Jahres auf die Projektcontrolling-Software ABACUS *allprojects*.

Die beiden ehemaligen ELAN-Manager Clemens Arnold und Werner Kubosch gründeten die PerfectServ GmbH im Jahr 2006 mit Sitz in Mannheim. Seitdem ist das Unternehmen auf Wachstumskurs. Spezialisierte Projekt- und

Unternehmen werden häufiger projektbezogen beauftragt. Durch externe, fachspezifische Dienstleister kann der Bedarf an Mitarbeitern passgenau und projektbezogen gedeckt werden. Die Attraktivität des Modells speist sich vor allem aus der hohen Flexibilität und kalkulierbaren Kostenstrukturen. Auch das Angebotsportfolio von Personaldienstleistern hat sich verändert: Sie positionieren sich zunehmend als strategische Partner, die ihre Kunden ganzheitlich unterstützen: sie planen, steuern und führen sämtliche Personal- und partielle Geschäftsprozesse durch.

### Mehr Handlungsspielraum

Mit ihrem branchenfokussierten, gebündelten Projektmanagement-Know-how bietet die PerfectServ GmbH ihren Kunden einen klaren Mehrwert. Als Dienstleister managen sie flexible Ressourcen lösungsorientiert und kundenspezifisch für die Bereiche IT, Engineering und Marketing. Dadurch gewinnen Unternehmen finanziellen und personellen Freiraum, was wiederum ihre Wettbewerbsfähigkeit erhöht. Die Möglichkeit, zwischen verschiedenen Vertragsmodellen wählen zu können,

### Aller Anfang ist Excel

In der Aufbauphase bildete PerfectServ vieles klassisch mittels Excel ab, eine branchenspezifische Software regelt den Bereich der Arbeitnehmerüberlassung. Mit zunehmendem Ausbau des Geschäfts – wachsenden Aufträgen und Personaleinsätzen – stieß das Tabellenkalkulationsprogramm allerdings an seine Grenzen. Darum suchte PerfectServ nach einer integrierten Projektcontrolling-Lösung, die dem wachsendem Organisations- und Ad-

ministrationsaufwand gerecht wurde. Im Rahmen eines mehrstufigen Auswahlverfahrens erhielt ABACUS im November 2010 schließlich den Zuschlag: Die bislang genutzten Office-Tools wie Excel und Word sollten nun durch eine Komplettlösung substituiert werden. Auf Basis der Prozessanalyse formulierte das Unternehmen feste Zielvorgaben. Oberste Priorität hatte der Bereich Field & Mobile Services mit dezentraler Leistungserfassung und einem speziellen Tool für Reporting und Auswertung von Tagesstatistiken. Ein weiterer Fokus lag auf der Vollintegration der Finanzbuchhaltung.

Teil des Vergabeprozesses war zudem die Aufgabenstellung, für einen bestimmten Bereich ein Schlüsselkonzept zu entwickeln. ABACUS überzeugte mit einem eigens aufgebauten Testmandanten. Und nicht nur damit: „ABACUS hat unser Geschäftsmodell sofort verstanden und uns Lösungsmöglichkeiten aufgezeigt. Die Berater haben uns in der gesamten Prozessverfeinerung unterstützt und unsere Bedürfnisse adäquat umgesetzt“, so Geschäftsführer Werner Kubosch. PerfectServ hat sich in der Folge für eine gehostete Lösung entschieden. „Ein weiterer Pluspunkt für ABACUS: Dank moderner, webbasierter Technologie und Mietmodell müssen wir nicht zusätzlich in eine entsprechende Infrastruktur investieren“. Auch die enorme Skalierbarkeit der Software überzeugte die Mannheimer: „Wir waren auf der Suche nach einer professionellen Lösung, die uns größtmögliche Flexibilität gewährleistet – und fanden ABACUS *allprojects*“, erläutert Kubosch. Vom ersten Workshop mit Prozessdefinitionen und paralleler Umsetzung am Mandanten bis hin zum Produktivstart vergingen lediglich zwei Monate. Ein intensiver, erfolgreicher Testlauf mit ausgewählten Key-Usern über einen Zeitraum von zwei Wochen bot Sicherheit und führte zu einer reibungslosen Implementierung.

## Mehrwert statt Mehrarbeit

Von der Erfassung bis zur Abrechnung und dem täglichen Reporting bildet ABACUS *allprojects* alle Geschäftspro-

## PERFECTSERV

Skills and Solutions

Die PerfectServ GmbH, spezialisiert auf personalintensive Projekte, wurde 2006 mit Sitz in Mannheim gegründet. Das Unternehmen bündelt branchenspezifisches und Projektmanagement-Know-how. Als Dienstleister managen sie flexible Ressourcen lösungsorientiert und kundenspezifisch für die Bereiche IT, Engineering und Marketing. PerfectServ bietet ihre nach DIN ISO 9000 zertifizierten Projekt- und Personaldienstleistungen in den Modellen Dienst- bzw. Werkvertrag sowie Personalvermittlung oder Arbeitnehmerüberlassung an. Der Personaldienstleister unterhält Geschäftsstellen in Mannheim, Darmstadt, Berlin und München (ab 2011).

[www.perfectserv.eu](http://www.perfectserv.eu)

zesse durchgängig ab – das Ende aller Datenredundanzen, das Ende der Mehrfacherfassung. Die Finanzbuchhaltung wurde vollumfänglich in das System integriert und führt mit vereinfachten, automatisierten Abläufen für die einzelnen Geschäftsbereiche langfristig zu enormen Zeit- und Kostensparnissen. Die webbasierte Lösung ermöglicht es den Technikern „draußen“ dezentral ihre Leistungen zu erfassen und ein tägliches Reporting samt Tagesstatistik zu erstellen. Die klare, einfach zu bedienende Lösung erfreute sich von Anfang an einer hohen Akzeptanz. „Die speziellen Applikationen für die Techniker erwiesen sich als so selbsterklärend, dass eine dafür vorgesehene Schulung nicht mehr nötig war. Ein schöner Erfolg, der zeigt, dass wir mit unserer Software den richtigen und konsequenten Weg der Einfachheit beschreiten“, freut sich ABACUS Projektleiter Torsten Winkler.

## Hoher Standard, einfache Erweiterbarkeit

Die Software aus der Steckdose folgt den Gesetzmäßigkeiten einer neuen

Arbeitswelt. Diese zeichnet sich durch verstärkt dezentrale Firmenstrukturen aus und Geschäftsmodelle, die auf Flexibilität und die Einbindung von externen, projektbeteiligten Arbeitskräften ausgerichtet sind. ABACUS *allprojects* trägt diesen veränderten Ansprüchen an eine professionelle Projektcontrolling-Software Rechnung. Je nach Geschäftsentwicklung kann die Anzahl der User flexibel skaliert werden. Keine langfristige Kapitalbindung, keine hohen Anfangsinvestitionen, einfach erweiterbar, standort- und plattformunabhängig: so präsentiert sich die neue Software Generation. „ABACUS hat uns von Anfang an überzeugt: Durch hohe Beratungskompetenz und branchenspezifisches Wissen einerseits, und eine voll ausgereifte, moderne Technologie andererseits. Wir fühlten uns in jeder Phase der Neueinführung professionell betreut und vor allem: verstanden“, resümiert Werner Kubosch.



## ABACUS

ABACUS ist mit 35.000 Kunden Schweizer Marktführer für Business Software. Im März 2009 wurde in München eine deutsche Niederlassung eröffnet, die ABACUS Business Solutions GmbH. Auf die Markteinführung von ABACUS *allprojects* folgte die Lancierung des Produkts als Mietmodell (Software-as-a-Service). Die Software richtet sich an die Dienstleistungsbranche und basiert auf konsequenter Komplexitätsreduzierung und maximal vordefinierten Prozessen. Ergebnis ist eine passgenaue, integrierte und webbasierte Lösung zur effizienten Steuerung von Geschäftsprozessen.

[www.allprojects.de](http://www.allprojects.de)



### Kontakt:

ABACUS Business Solutions GmbH  
Bavariaring 44  
80336 München  
Tel: 089-189 31 27-24

E-Mail: [Eva.Stetter@abacus-solutions.de](mailto:Eva.Stetter@abacus-solutions.de)  
<http://www.abacus-solutions.de>