

MOBILITY SOLUTIONS AG

«Columbus»: Wenn 20 000 Fahrzeuge wie Kunden behandelt werden

BSI hat für die Post-Tochter Mobility Solutions AG ein neues Flottenmanagement-System entwickelt – auf Basis von BSI CRM. In nur einem Jahr wurde die CRM-Software um die für professionelles Flotten- und Mobilitätsmanagement erforderlichen Prozesse erweitert. Die Lösung verbindet nun das Beste aus beiden Welten.

BSI erhielt von Mobility Solutions AG, der Berner Anbieterin für Flottenmanagement, den Auftrag für den Aufbau eines neuen Mobilitätsmanagement-Systems. Basis dazu sollte das Produkt BSI CRM bilden. Dass die Wahl auf eine CRM-Lösung fiel, mag auf den ersten Blick erstaunen, ist bei genauerer Betrachtung aber logisch: Mobility Solutions bietet ihre Dienstleistungen, Full-Service-Leasing und Mobilitätsberatung, neben dem Mutterkonzern vor allem Drittfirmen an. Eine enge Verzahnung des Flottenmanagement-Systems mit den Prozessen für die Kundenverwaltung macht deshalb Sinn. Entsprechend lautete das Ziel, alle Anforderungen in einer einzigen Lösung umzusetzen.

BSI CRM musste also zusätzlich zu den Kundenverwaltungsfunktionen neu auch alle im Flottenmanagement anfallenden Geschäftsfälle abbilden. Die dazu erforderlichen Anpassungen umfassten sowohl das gesamte Vertragswesen inklusive Definition der Preise und Dienstleistungen wie auch die Lieferantenbewirtschaftung, beispielsweise für den Fahrzeugservice durch externe Dienstleister. Zusätzlich sollte «Columbus» detaillierte Reportings für die Analyse der erbrachten Dienstleistungen erstellen. Die Schnittstellen zum bestehenden SAP-System von Mobility Solutions mussten den Prozess der Kreditoren- und Debitorenverrechnung, die Ausgabe der Rechnungen über die Druckerstrasse sowie das Treibstoffdatenmanagement sicherstellen. Um die Investitionen zu sichern, wurde von der neuen Lösung gefordert, dass diese mandantenfähig, mehrsprachig und für zukünftige technologische Weiterentwicklungen im Flottenmanagement gerüstet ist. Und schliesslich sollte das ganze System innerhalb von nur einem Jahr entwickelt und eingeführt werden.

In der Rolle von Business Consultants

Das Management einer Flotte von rund 20 000 Fahrzeugen beinhaltet verschiedene, zum Teil sehr komplexe Prozesse. Um diese mit einer Softwarelösung abbilden zu können, musste sich BSI intensiv in die Geschäftsabläufe eindenken. Dabei konnte das bisherige System von Mobility Solutions kaum als Vorlage dienen, denn die Eigenentwicklung war veraltet. Das entsprechende Know-how erarbeitete sich das BSI-Team deshalb in intensiver Zusammenarbeit vor Ort mit dem Kunden. Gemeinsam wurden die Bedürfnisse



erhoben, bestehende Prozesse analysiert und neue entwickelt. Eine für BSI nicht ungewöhnliche Rolle. Bei massgeschneiderten Lösungen von dieser Komplexität tritt BSI nicht einfach als Software-Lieferant auf, sondern schlüpft zusätzlich in die Rolle des Business Consultant.

Die Frist, um die gesamte Funktionalität der 15-jährigen Vorgängersoftware und die Komplexität der vorwiegend papierbasierten Abläufe in eine neue Lösung zu übertragen, betrug lediglich ein Jahr. Dies stellte eine zusätzliche Herausforderung an alle dar. Umso mehr, als es galt, die Papierdossiers von rund 20 000 Fahrzeugen vom Aktenschrank in das elektronische System zu transferieren. «Diesen Aufwand hatten wir vielleicht etwas unterschätzt», stellt Beat Moser, Projektleiter bei Mobility Solutions, rückblickend fest: «Gegen Abschluss des Projekts waren alle Beteiligten nahe an der Belastungsgrenze.»

Funktionalität «Columbus»

- Verkaufsunterstützung
- Marketingkampagnen
- Reports
- Ticket Management
- Zweistufiges Vertragsmanagement
- Flottenmanagement
- Fallabwicklung
- Rechnungserfassung
- Kreditorenzahlungen
- Debitorenforderungen

Eine Million Positionen in vier Monaten

Die flexible Architektur von BSI CRM und der grosse Einsatz des gesamten Projektteams machten es möglich, die neue Lösung zum vorgegebenen Termin produktiv einzuführen. Das Resultat ist eine massgeschneiderte, umfassende Lösung für das professionelle Flotten- und Mobilitätsmanagement. «Columbus» beinhaltet die klassischen Prozesse und Werkzeuge wie Kontakt-, Aktivitäten- und Kampagnenmanagement für Verkauf und Marketing und bildet gleichzeitig sämtliche Geschäftsfälle für das Flottenmanagement ab (siehe Kasten): Die gesamte Fahrzeugflotte wird pro Kunde verwaltet; Rechnungen werden elektronisch angeliefert oder eingeleistet, dem richtigen Kunden im System zugewiesen und im Unternehmen freigegeben; die Treibstoffapplikation bezieht ihre Werte automatisch von den angeschlossenen Tankstellen. Die Umsetzung aller Anforderungen in einem einzigen System macht mehrfache Eingaben von Daten unnötig und lässt so Doppelspurigkeiten vermeiden. Die Daten werden für übergreifende Geschäftsprozesse genutzt. Dadurch werden die Prozesse effizienter, durchgängiger und verständlicher.

Schnell produktiv

Bereits vier Monate nach Inbetriebnahme erzeugte die Post-Tochter Mobility Solutions 11 500 Aufträge, erfasste und arbeitete über 26 000 Rechnungen ab und versandte 28 000 Debitorenrechnungen über die Druckerstrasse oder elektronisch über die SAP-Schnittstelle an die Kunden. Zusammen wurden so über eine Million einzelne Verrechnungspositionen erzeugt.



Benedikt Reichlin,
Senior Project Manager BSI