Actricity
the business portal

ERP

für Dienstleister

ERP für Dienstleister

Actricity ist ein integriertes und workflowbasiertes ERP-System für Dienstleistungsunternehmen. Es deckt Leistungs-, Support- und Managementprozesse durchgängig ab. Problemstellungen wie z.B. komplexe internationale Projekte, Mitarbeiter an verschiedenen Standorten oder direkt beim Kunden, werden mit der rollenbasierten und stark kommunikativen Web Lösung optimal unterstützt.

Landesspezifische Finanz und HR Lösungen werden dank modernen und vor allem vielseitigen Standard-schnittstellen einfach angebunden. Diese mandantenfähige und mehrsprachige Lösung ist in Deutsch, Englisch und Französisch verfügbar.

Modulübersicht

Wir sind Mobil

Actricity bietet die Möglichkeit, wichtige Informationen bzw. Aufgaben via Smartphone online durchzuführen. So können, ohne Synchronisierung, zentral verwaltete Adressen und Telefonlisten abgefragt, Termine eingesehen oder erfasst, Aktionen beauskunftet oder Leistungen zurückgemeldet werden.

Actricity ist eine innovative und flexibel einsetzbare Lösung zur starken Benutzerauthentisierung. Dank der modernen Architektur arbeitet Actricity herstellerunabhängig und ist via Smartphones (iPhone, Windows Mobile, Android, etc.) nutzbar.

Rollen

«Seit der aktiven Einbindung unserer Kunden im Portal haben Kunden- und Lieferantenteams denselben Informationsstand» Kundenzitat

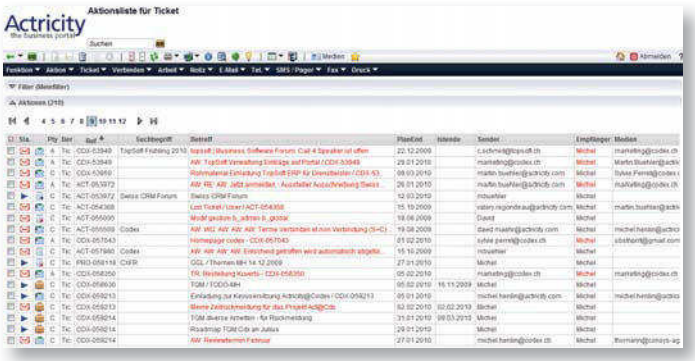
Die Rollenarchitektur von Actricity ermöglicht zusammen mit der Browserfähigkeit die Einbindung sämtlicher Geschäftspartner in den Prozess. Ob Kunde, Lieferant oder Partner – es stehen jedem Prozessteilnehmer die gewünschten Informationen jederzeit und standortunabhängig zur Einsicht und Bearbeitung zur Verfügung.

Workflow

«Die gesamte Unternehmenskommunikation ist in einem Prozess verknüpft und immer allen zugänglich. Dies steigert die Transparenz und Reaktivität erheblich»

Der integrierte Workflow, eine absolut zentrale Komponente von Actricity, unterstützt sämtliche Kommunikationskanäle (Tel/VOIP, Mail In/Out, SMS In/Out, FAX, Notiz, Arbeit, Print) und lässt sich mit allen Objekten verknüpfen. Die Bearbeitung der Aktionen kann einzeln oder gruppenweise stattfinden. Einsatzplanung und Leistungserfassung sind mit den Aktionen eng verbunden. So kann der Workflow direkt als Pendenzenliste genutzt werden und automatische Aktionen werden auf Grund von parametrierten Ereignissen ausgelöst.

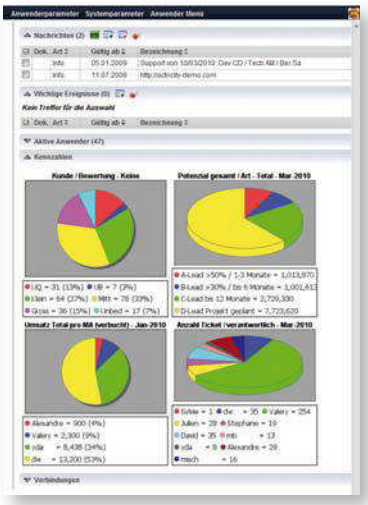
Übersicht der Aktivitätsliste im Workflow



Kennzahlen

«Mit dem Kennzahlensystem können wir unsere Qualitätskosten nach allen gewünschten Kriterien per Knopfdruck einsehen und daraus die richtigen Massnahmen ableiten.»

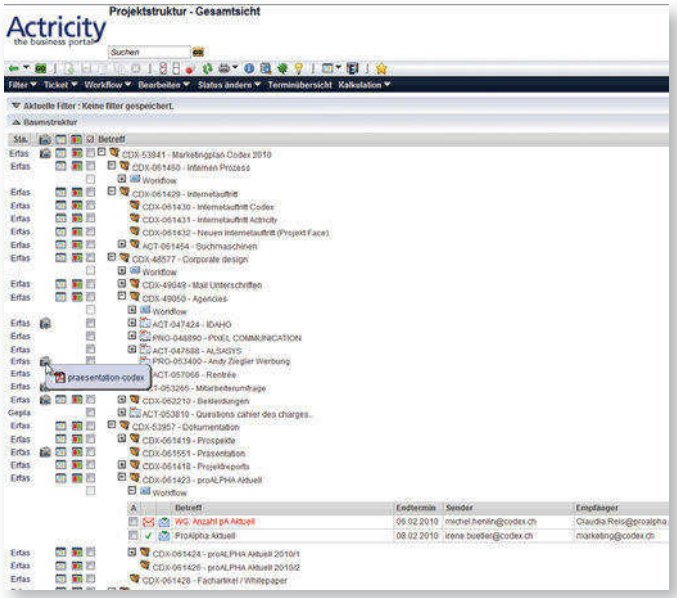
Zu allen Prozessen können Kennzahlen aufgebaut und berechnet werden. Kennzahlen sind frei definierbare Abfragen und Regeln und können bei Bedarf oder automatisiert berechnet werden. Budgetwerte können erfasst und Budgetvergleiche vorgenommen werden. Ergebnisse können tabellarisch oder grafisch angezeigt und auch exportiert werden. Bei Budgetabweichungen werden Benachrichtigungen automatisch angestossen.



CRM für Marketing & Vertrieb

Marketing

Actricity unterstützt durchgängig sämtliche Marketingprozesse mit leistungsfähigen Funktionen. Dank der ausgeprägten Kommunikationsfähigkeit von Actricity können aktuelle oder potentielle Geschäftspartner einzeln oder in Gruppen selektiert und via Telefon, Smartphone, E-Mail, SMS, Fax oder Briefkorrespondenz individuell angesprochen werden. Sämtliche Marketingdokumente stehen prozessnahe zur Verfügung.

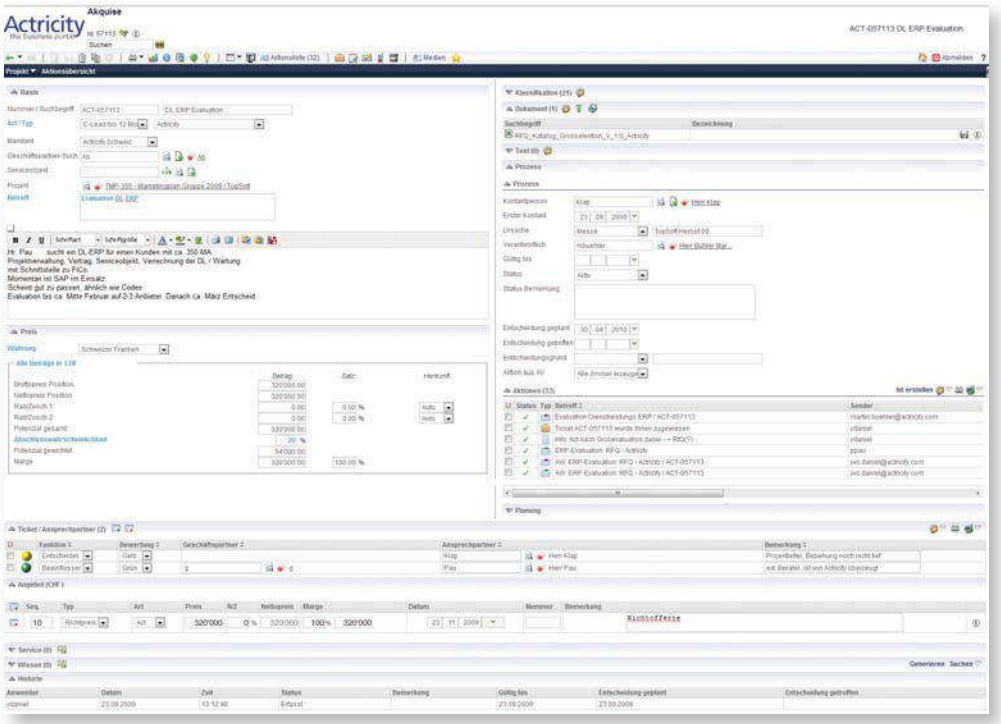


Marketingaktionen wie Kampagnen, Events, Messen oder Telesales können geplant, durchgeführt und ausgewertet werden. Die Bündelung und Strukturierung diverser Marketingaktivitäten in Marketingprojekten schafft die nötige Transparenz über sämtliche Aktivitäten. Diese Strukturierung der Marketingprozesse ermöglicht ein professionelles Marketingcontrolling.

Vertrieb

«Mit Actricity haben wir eine geniale Transparenz auf die Sales Pipeline, alle Aktivitäten und auf die Auslastung des Vertriebes, was uns ein proaktives Handeln ermöglicht»

Actricity sorgt im gesamten Akquisitionsprozess mit leistungsfähigen Funktionen für den maximalen Vertriebserfolg und stellt der Vertriebsleitung ein umfassendes Führungs- und Controlling-Instrument zur Verfügung. Standardisierte oder individuelle Vertriebsmethoden lassen sich dank der hohen Flexibilität optimal abbilden. Eine lückenlose Transparenz vom ersten Kontakt bis zur Vertragsunterzeichnung wird mittels einfacher Akquisitionsprozesse erreicht. Die gesamte Kommunikation und alle Aktivitäten, Dokumente und Pendenzen des Vertriebs werden dem Akquisitionsprozess zugeordnet und bilden eine wichtige Grundlage für erfolgreiches Verkaufen. Wiedervorlagen zum Nachfassen sind über den Workflow im Prozess verankert.



Alle im Projektgeschäft entscheidenden Akquise-Informationen wie Kaufprozess des Interessenten, Einkaufsgremium, Konkurrenzinformation, Chancen / Risiken, Angebotswerte, Abschlusswahrscheinlichkeit und Deckungsbeitragsplanung werden zentral und übersichtlich verwaltet.

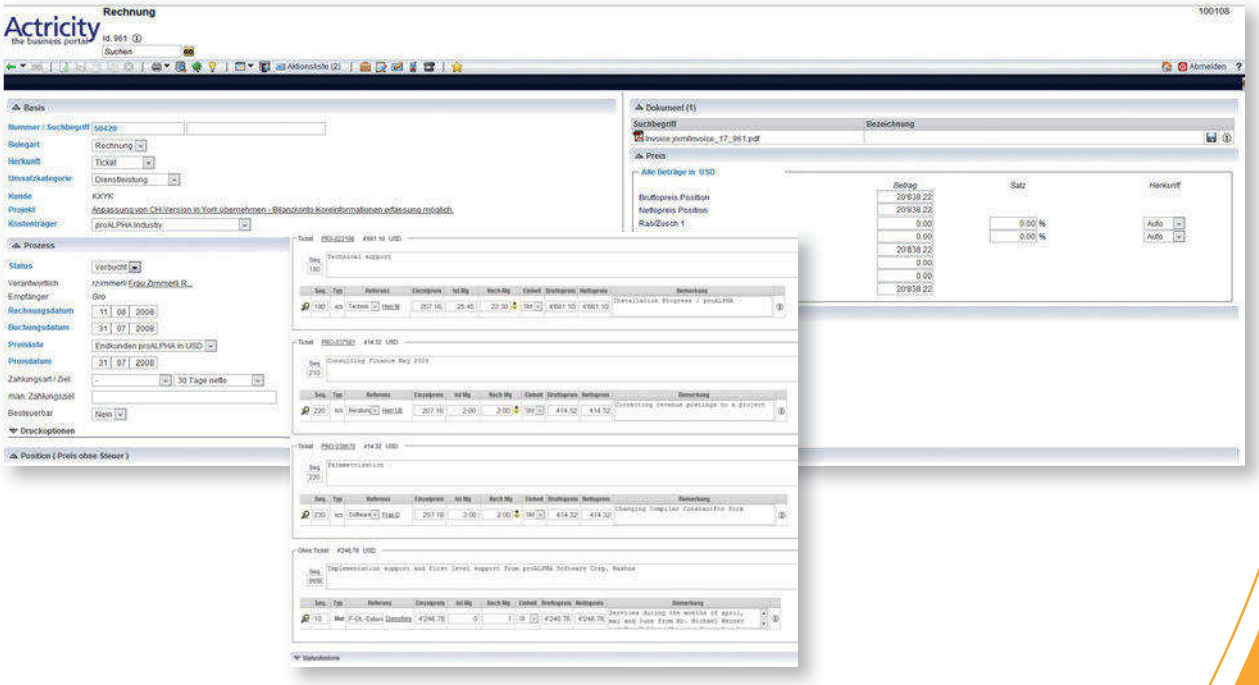
Sämtliche Vertriebsaktivitäten und Vertriebsprozesse bei Bestandskunden, wie Besuche oder Verkäufe von Produkten und Leistungen, werden umfassend unterstützt.

Bei komplexen Akquisitionsprozessen können Vertriebsprojekte angelegt und verwaltet werden. So können z.B. im Akquisefall involvierte Partner gemeinsam am Akquiseprojekt arbeiten.

Umfassende Kennzahlen geben Auskunft über Aktivitäten des Verkaufes, der Sales Pipeline und des Forecasts. Ressourcenreservation bzw. Auslastungssimulationen von Vertriebsfällen und ein professionelles Vertriebscontrolling werden auch unterstützt.

Auftragsabwicklung

Inner- oder ausserhalb eines Kundenprojektes unterstützt Actricity die Auftragsbearbeitung sehr umfassend für Material wie Hardware, Software oder Dienstleistung. Die Abwicklung erstreckt sich vom Erstellen, Versenden, Verfolgen und Auswerten von Angeboten über Auftragsbestätigungen bis zur Lieferung (Teil- oder Gesamtlieferung, Streckengeschäft, Rücklieferung) und Fakturierung (Teilrechnung, Periodenrechnung, Gutschrift). Actricity bietet bei der Auftragsbearbeitung ein flexibles Optionen-Handling und eine ausgeklügelte Preis- und Rabatt-Findung. Beliebige Währungen werden unterstützt und eine vollständige Integration in das Projektmanagement und in die Materialwirtschaft ist gewährleistet. Aufgaben und Informationen können sich Kunde und Anbieter rollengerecht im Portal teilen.

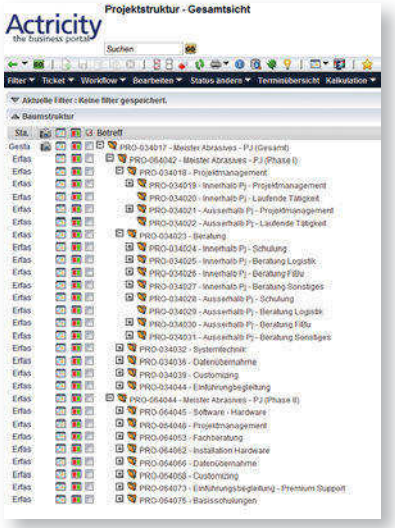


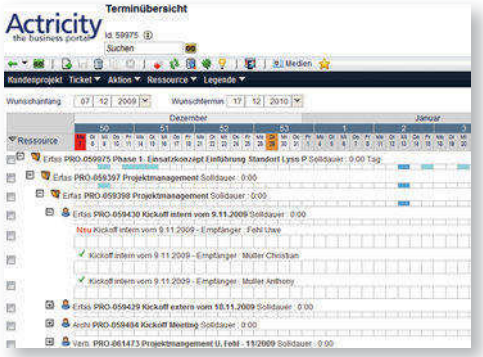
Projektmanagement

«Das Projektmanagement mit all seinen Informationen und Verknüpfungen wurde zur zentralen Prozessdrehscheibe»

Das leistungsfähige, zentrale Projektmanagement unterscheidet mehrere Projektarten mit eigenständigen Funktionalitäten. So können Marketing-, Vertriebs-, Kunden-, Entwicklungsprojekte und sämtliche interne Projekte verwaltet werden. Im Verkaufsprozess gewonnene Informationen werden direkt in das Kundenprojekt übernommen was zur lückenlosen Prozessschnittstelle beiträgt.

Mit der Portalfähigkeit von Actricity können sämtliche Projektteilhaber (Kunden, Partner, Lieferanten) direkt auf dem gemeinsamen Projekt arbeiten. Ausgefeilte Rollendefinitionen stellen dabei sicher, dass Geschäftspartner nur auf gezielte Funktionen und Daten zugreifen können.





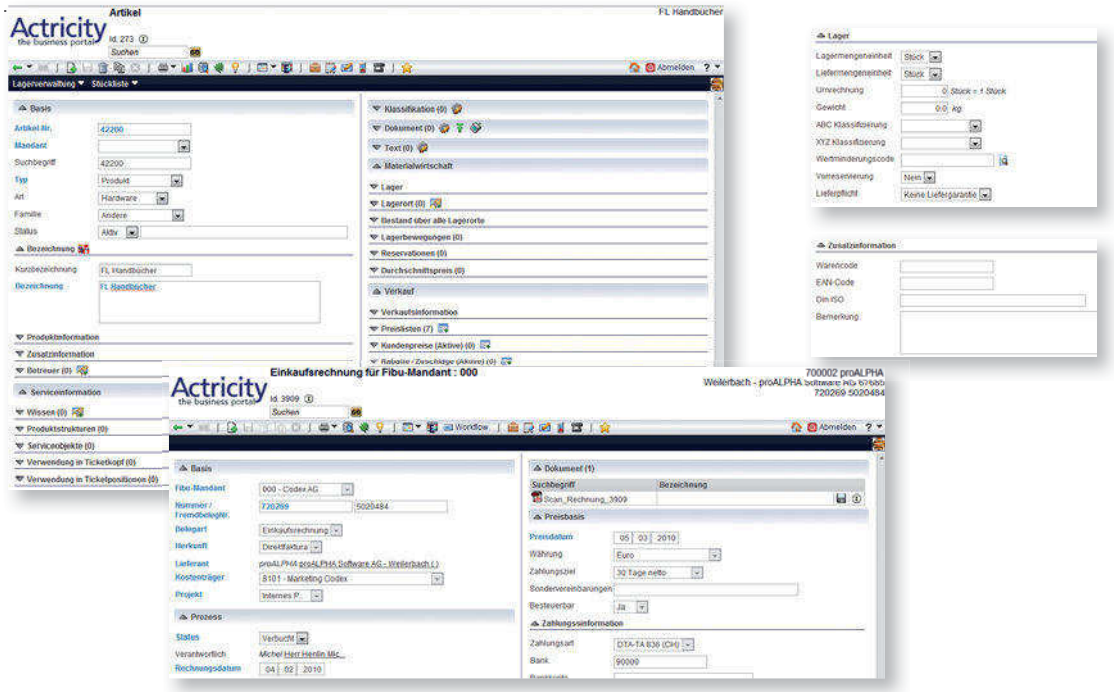
Funktionen im Projektmanagement

- Abbildung von Projektstrukturen (tabellarisch oder als Projektstrukturbaum)
- Durchführung und Visualisierung der Grobplanung
- Durchführung und Visualisierung der Feinplanung
- Aufwandplanung (Soll- und Plan-Zeiten in Stunden und Tagen)
- Budgetierung (Soll- und Plan-Kosten aus Material, Zeit und Spesen)
- Rückmeldung von Ist-Zeiten und Ist-Kosten (Spesen und Material)
- Projektfortschritt und Meilensteinüberwachung
- Projektkalkulationen (vor-, nach-, mitlaufend) mit beliebigen Auswertungen und Darstellungen
- Zuordnung von Vertriebs- und Einkaufsbelegen
- Integriertes Dokumentenmanagement
- Workflow- und Kommunikationsmanagement

Einkauf & Materialwirtschaft

Actricity unterstützt Ihr Handelsgeschäft und die für Dienstleister typischen Materialwirtschaftsfunktionen umfassend. Über das Einkaufsmodul können Preise, Rabatte, Rahmenverträge, Einkaufsbestellungen, Wareneingänge sowie Lieferantenrechnungen und Gutschriften verwaltet werden.

Die Lagerverwaltung unterstützt Multilager-Bewirtschaftung und Artikel-Ausprägungen wie z.B. Option oder Version. Die Disposition berücksichtigt automatisch Bedarfe und Deckungen und ermittelt Bestellvorschläge für den Einkauf. Stichtag oder rollende Inventur mit flexiblen Bewertungsverfahren werden unterstützt. Auch Warenrücklieferungen oder interne bzw. externe Reparaturen sind als integrierte Prozesse vorhanden. Eine zentrale Artikel- und Stücklistenverwaltung sowie weitere Stammdaten bilden die Grundlage für die Materialwirtschaft.



Leistungserfassung

«Mit Actricity erreichen wir eine hundertprozentige, zeitnahe Leistungsrückmeldung und können bei Abweichungen sofort reagieren»

Actricity stellt eine durchgängige Leistungserfassung zur Verfügung, welche über sämtliche Prozesse genutzt werden kann. So können z.B. auch Zeiten und Spesen auf Marketing- oder Vertriebsaktivitäten sowie interne Tätigkeiten gemeldet werden. Rückmeldungen auf Kundenaufträgen oder Kundenprojekten sind Grundlagen für die Verrechnung von Dienstleistungen. Aus Zeitrückmeldungen können auch Auswertungen für Vertriebsaufwände oder interne Projekte erfolgen.

Planung und Rückmeldung von Leistungen stehen selbstverständlich an jedem beliebigen Arbeitsplatz mit Internetzugang zur Verfügung oder können via Smartphone getätigt werden.

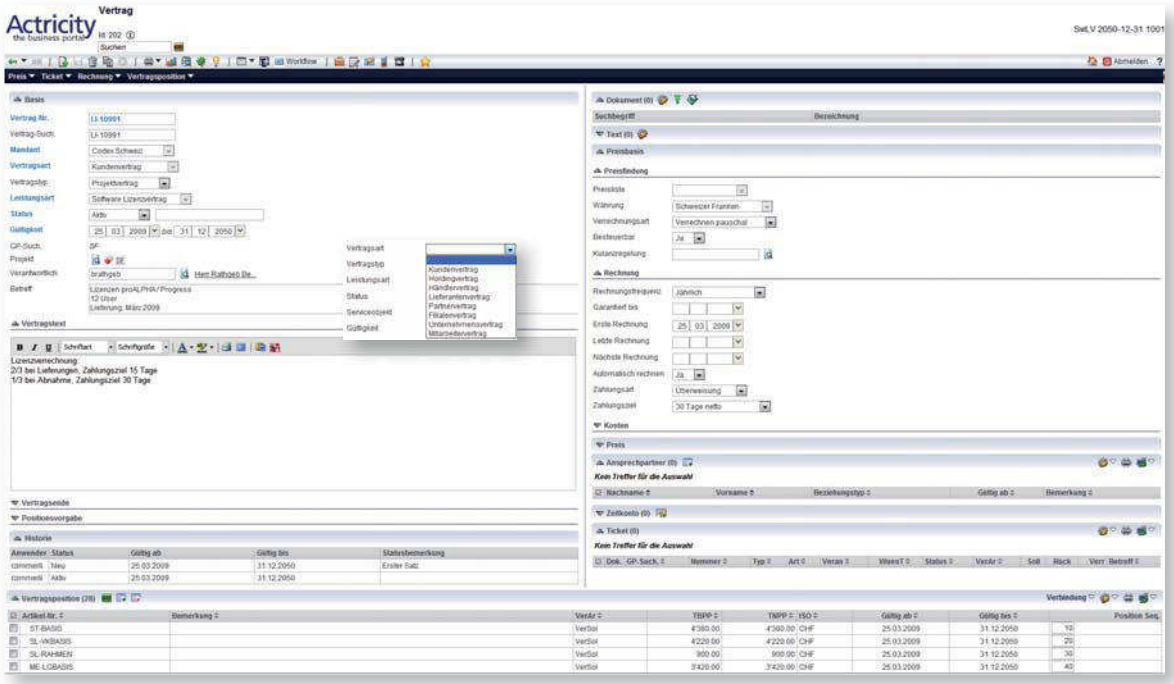
Vertrags- / SLA-Management

Actricity stellt eine umfassende Vertragsverwaltung zur Verfügung. Für Dienstleister typische Vertragstypen wie Wartungs-, Lizenz-, Dienstleistungs-, Hosting-Verträge und Service-Level-Agreements (SLA) werden in Actricity, auf Wunsch in Kombination zu Serviceobjekten, abgebildet. Firstline-Support und Service-Desk benötigen aktuelle und detaillierte Vertragsinformationen zur Beurteilung der Leistungsverpflichtungen bzw. Leistungsvergütung, Garantieleistung, Wartungsleistung, Supportzeit, Reaktionszeit und Verrechenbarkeit.

«Ohne diese Vertragsverwaltung hätten wir unseren Kunden flexible SLA-Verträge schlicht und einfach gar nicht anbieten können»

Auch vertraglich vereinbarte Präventivleistungen lassen sich detailliert abbilden und automatisch auslösen, bzw. gemäss Vertragskonditionen verrechnen. Periodisch zu verrechnende Verträge lassen sich komfortabel abbilden und die entsprechenden Rechnungen automatisch auslösen. Gültigkeits- respektive Kündigungs-Daten mit automatischer Erneuerungserinnerung und zeitlich begrenzte Teilgültigkeiten sind weitere verfügbare Funktionalitäten.

Darüber hinaus können sämtliche Unternehmensverträge im System verwaltet werden, um Leistungs- und Finanzbedarf bzw. Unternehmensrisiko schnell und verlässlich ermitteln zu können.

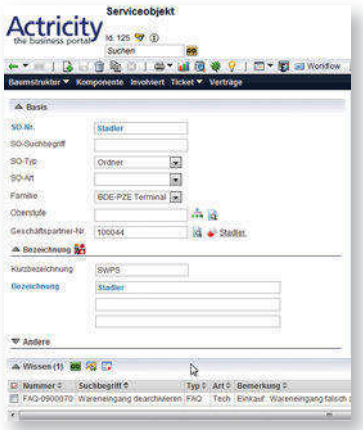


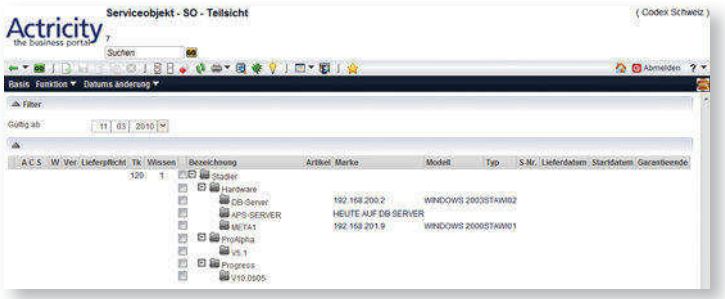
Serviceobjekte

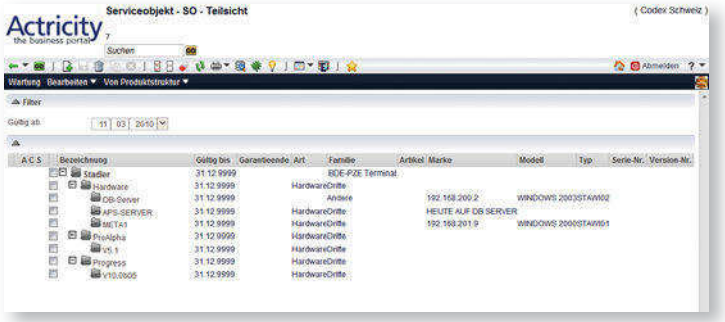
Eine flexible Abbildung der Kundenkonfiguration mit umfassenden Möglichkeiten bildet die unerlässliche Basis für einen optimalen Service bei komplexen Produkten und Installationen. Diese «installierte Basis» umfasst in Form einer Baumstruktur sämtliche servicerelevanten Produkte und Drittprodukte. Zudem Baugruppen und Komponenten mit allen servicerelevanten Informationen wie Hersteller respektive Betreuer, Index (oder Seriennummer, Version), Gewährleistungsrichtlinien, Gültigkeit (bei Umbauten), Dokumente jeglicher Art, Standortadressen, Wartungsintervalle sowie eine lückenlose Historie der aufgeführten Wartungsarbeiten.

Die datumsbezogene Abbildung ermöglicht die Historisierung der unterschiedlichen Stände im Life Cycle der Installation.

Serviceobjekte können direkt aus der Auftragsabwicklung generiert oder sukzessive im Zuge der Serviceanfragen auf einfache Weise erarbeitet werden. Hilfreiche Objekte wie flexible Standardstrukturen unterstützen diesen Aufbauprozess. Rollenkonzept und Internettechnologie ermöglichen sämtlichen internen und externen Prozessteilnehmern eine lückenlose Aufzeichnung ihrer Aktivitäten.





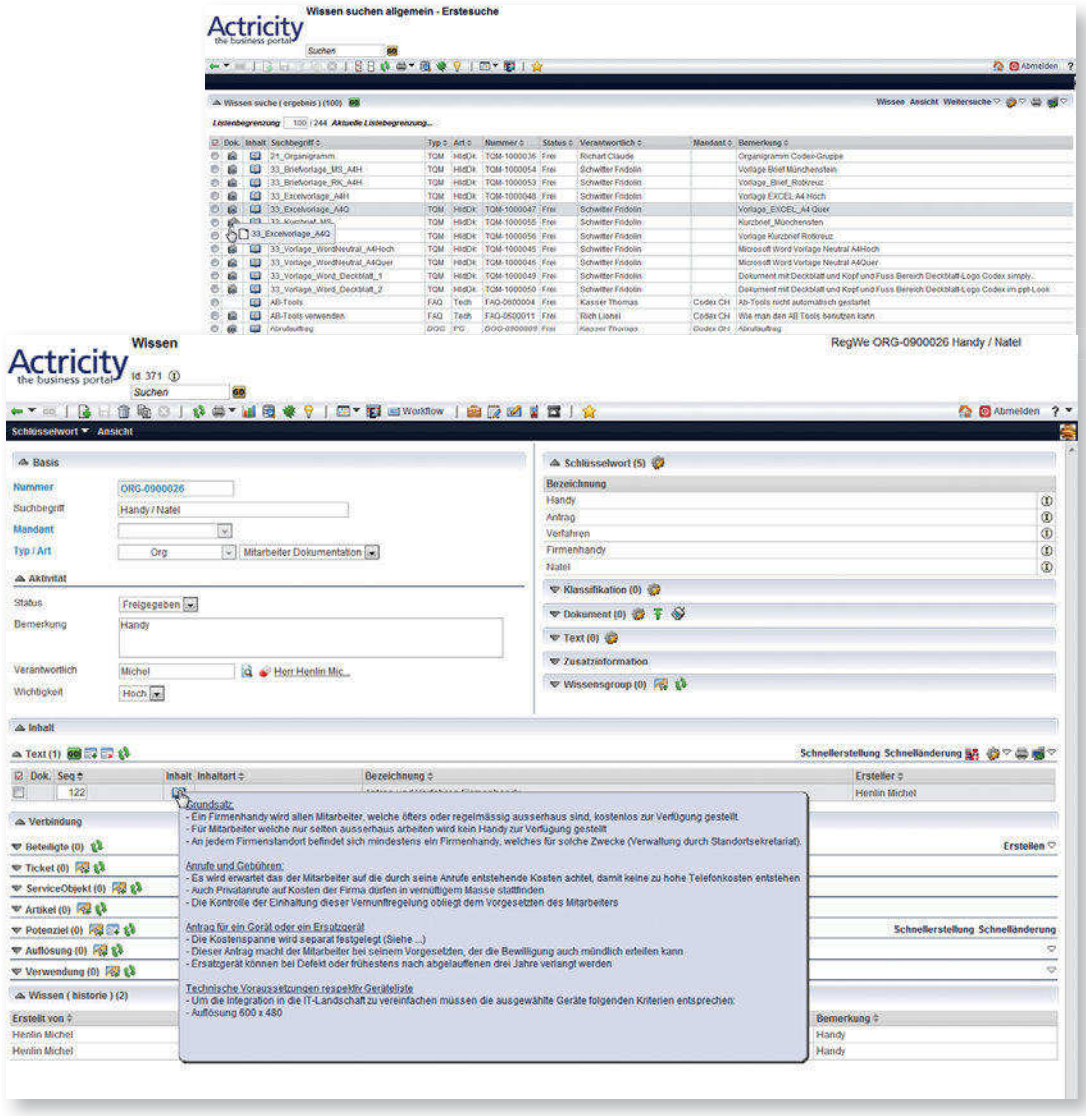


Wissensmanagement

«Wir setzen das Wissensmodul seit einigen Jahren ein, dadurch ist so manches Spezialwissen zu Allgemeinwissen geworden. Das wir mit demselben Modul auch das ganze TQM abbilden können hat uns positiv überrascht»

Das Wissensmanagement von Actricity ist ein zentrales und übergreifendes Modul und steht allen Objekten und Prozessen zur Verfügung. Wissen kann strukturiert verwaltet und mit beliebigen Dokumenten verknüpft werden. Generierung, Verwaltung und Abfrage können objekt- und prozessnahe (interaktive Abfrage und Generierung) sowie losgelöst von Objekt und Prozess stattfinden. Komfortable Suchmechanismen stehen zur Verfügung.

Als Wissen können allgemeine Hilfsmittel wie Schulungsunterlagen, Handbücher, FAQs, prozessrelevante Dokumente (Prozessbeschreibungen, Richtlinien, Vorlagen, Checklisten), produktspezifische Informationen (Fehlerbeschreibungen, Workarounds, Korrekturanweisungen) sowie spezifisches Wissen zu einer Kundeninstallation verwaltet werden. Der Zugang zum Wissen kann wiederum über die Rollenarchitektur von Actricity anwendergerecht aufbereitet werden.



Service-Desk / Kundenportal

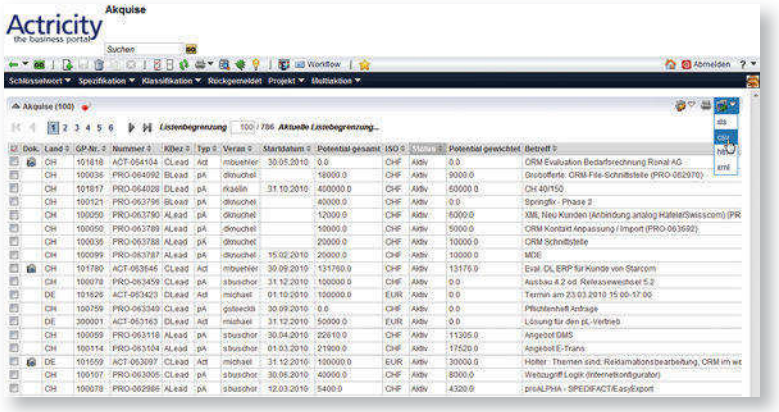
Actricity unterstützt Dienstleistungsunternehmen, welche eine Callcenter-, Hotline- oder Supportorganisation Betreiben, mit ausgeprägten Service-Desk Funktionen. Der integrierte Workflow wird auch hier zur leistungsfähigen und unerlässlichen Kommunikationsplattform zwischen allen Teilnehmern. In Kombination mit Serviceobjekten und Verträgen, der Ressourcenplanung und dem Wissensmanagement, können eingehende Supportanfragen rasch identifiziert, qualifiziert und bei Bedarf richtig weitergeleitet werden. Die korrekte Zuweisung von Email-Anfragen kann automatisiert stattfinden.

Automatisierte Rückmeldungen geben dem Kunden wichtige Informationen über Zuständigkeit und Bearbeitungsstatus. Über den Kundenportal-Zugang können Kunden auch im Detail die Anfrage überwachen oder aktiv in den Bearbeitungsprozess eingebunden werden. So kann z.B. ein Angebot freigegeben oder eine Abnahme direkt über das Portal bestätigt werden, was die Effizienz der Zusammenarbeit und die Transparenz der Information massiv erhöht.

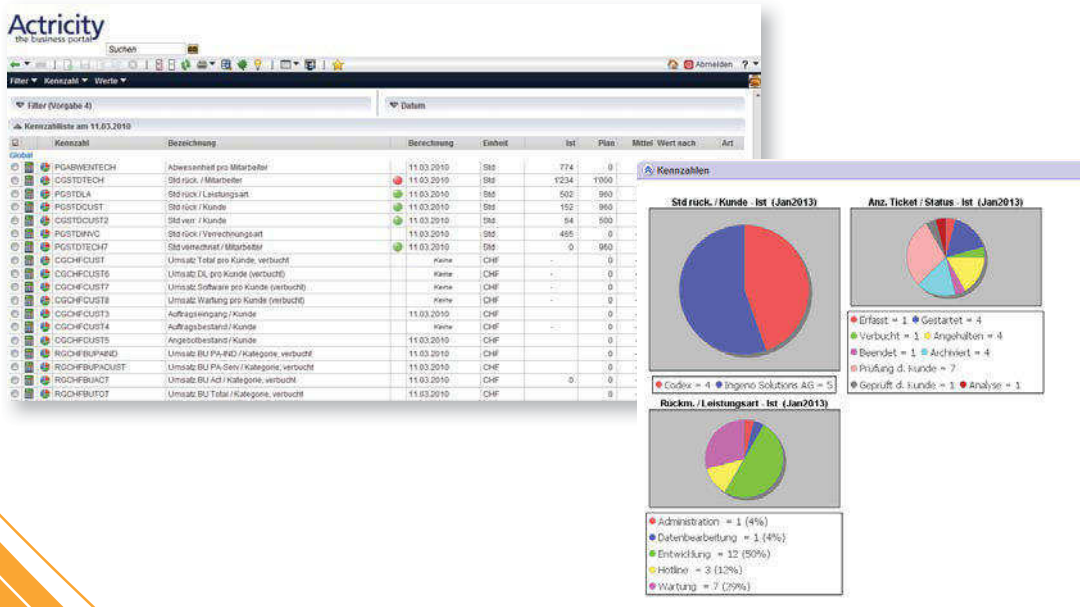
Für Vororteinsätze können Adresse und Route dank Google Map Integration gesichtet werden. Eine Planung unter Berücksichtigung von Route und Standort der Ressourcen kann vorgenommen werden.

Controlling

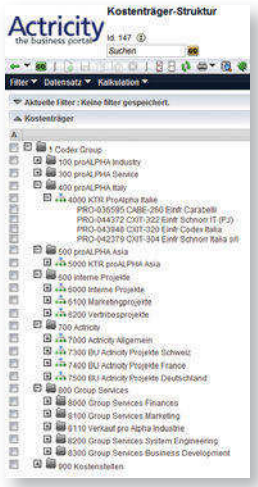
Actricity deckt das Controlling umfassend mit mehreren Arten von Auswertungen ab. Beliebige Datenfelder können selektiert und in Listenform gedruckt respektive in CSV-, XLS- oder XML-Dateien zur weiteren Bearbeitung und Analyse exportiert werden.



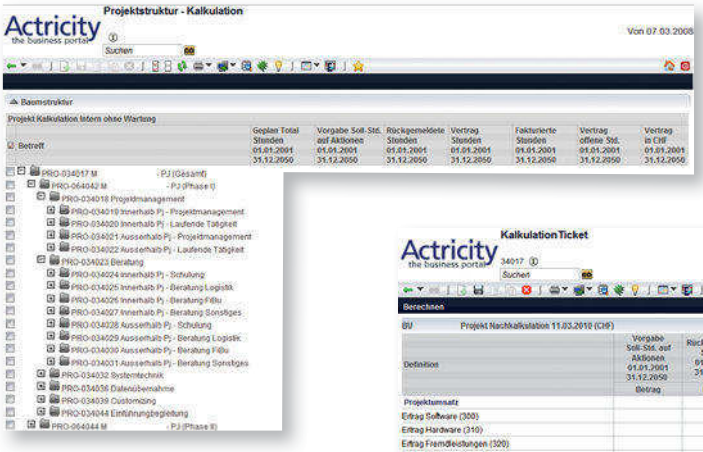
Weiter unterstützt Actricity die freie Erstellung von Auswertungen auf Basis des Standard Reporting Tools Jasper iReport. Das Kennzahlen-System von Actricity bietet die Möglichkeit, neben zahlreichen bestehenden Standardkennzahlen, über alle Bereiche beliebige Kennzahlen zu definieren und auszuwerten. Es besteht selbstverständlich auch die Möglichkeit externe MIS-Tools einzubinden.

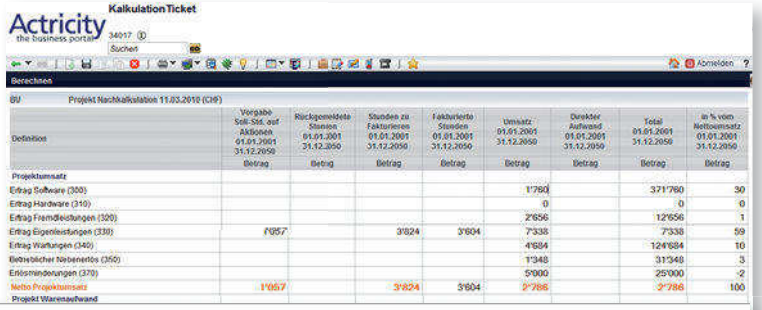


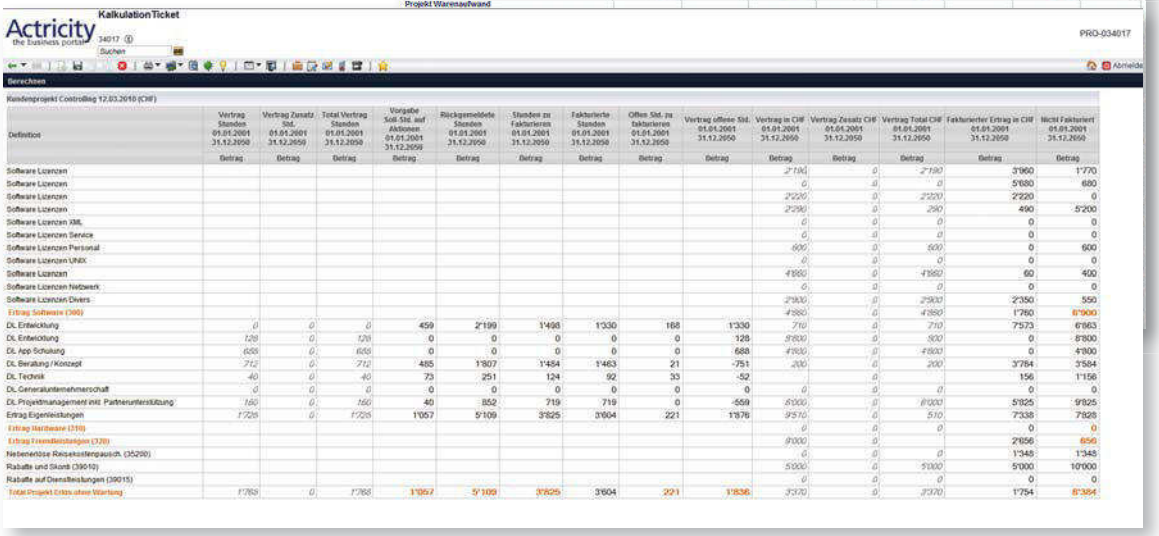
Neben der sehr flexiblen und mit beliebigen Kalkulationsschemen aufgebauten Kalkulation von Servicefällen und Projekten (z.B. eine oder mehrere Sichten für den Kunden, eine Sicht für das interne Projektmanagement und eine weitere für das interne Management), kann eine stark anpassungsfähige, multidimensionale Kostenträgerrechnung samt Budgetvergleich aufgebaut werden.



Auch interne Leistungsumbuchungen können auf Grund der Leistungsrückmeldung automatisiert werden.







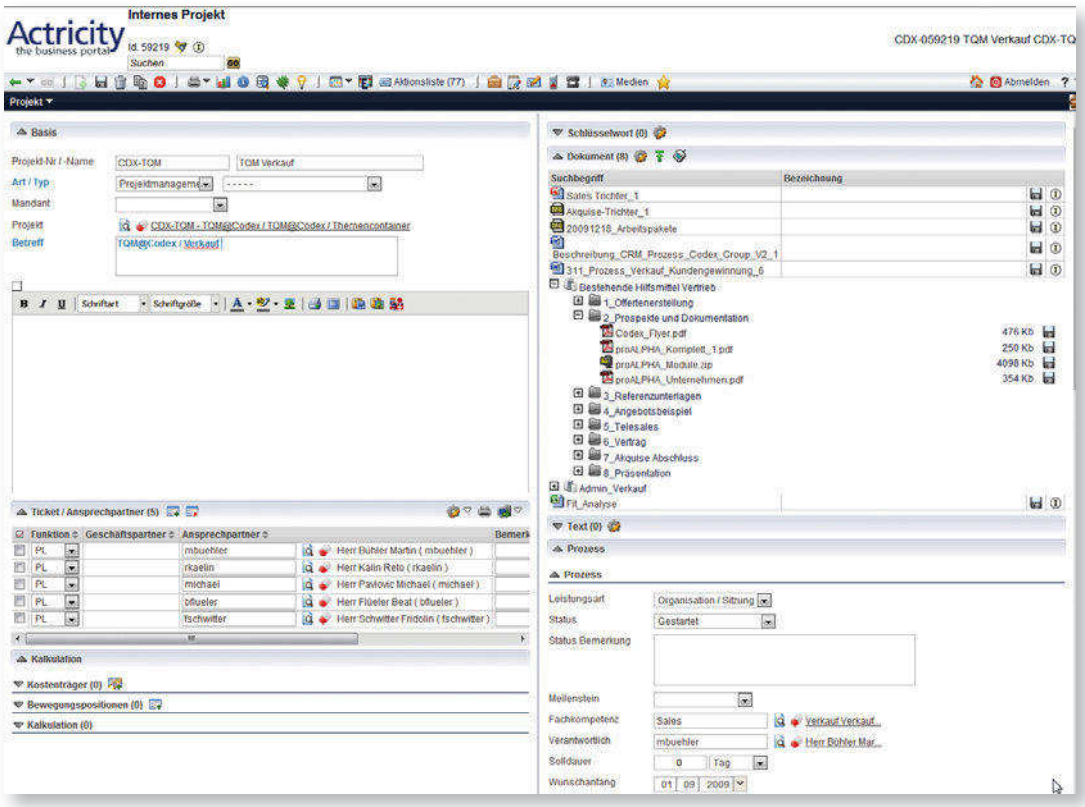
Dokumentenmanagement

«Die einfache Art, Dokumente jeglicher Art hochladen zu können und mit dem Prozess zu verknüpfen, ist vor allem bei dokumentintensiven Prozessen nicht mehr wegzudenken»

Actricity beinhaltet eine zentrale und durchgängige Verwaltung für sämtliche Dokumente. Dokumente oder Verzeichnisse können in direkter Verbindung mit dem Prozess verwaltet und über das Webportal allen berechtigten Benutzern zur Verfügung gestellt werden. Dokumente können gescannt oder direkt hochgeladen und mit dem Prozess verbunden werden.

Eine Verbindung auf einen dedizierten Pfad eines File-Servers aus dem Prozessobjekt heraus kann hergestellt werden. So können zum Beispiel Dokumentstrukturen von Kunden oder Projekten dem Prozess zugeordnet und darüber verwaltet respektive gesichtet werden (ungeachtet vom physischen Standort des File-Servers und des Abfragenden). Webdokumente können ebenfalls verbunden werden.

Wiederum kann unabhängig vom Endgerät direkt über das Webportal auf verteilte Datenserver zugegriffen werden. Die Zugriffsberechtigung auf Dokumente und Verzeichnisse kann auf einfache Weise direkt über die Prozessberechtigung oder über spezifische Zugriffsregeln innerhalb des Dokumentenmanagements geregelt werden.



Actricity AG

Actricity gehört zur Schweizer Codex Gruppe und bedient mit der innovativen, webbasierten Softwarelösung Actricity business portal anspruchsvolle Unternehmen beim Aufbau kundenorientierter Organisationen und Prozesse.

An aktuell vier Standorten in der Schweiz, in Frankreich und Deutschland werden alle für die Kundenbetreuung nötigen Services bereitgestellt.

Die Schweizer Wurzeln sind unverkennbar, dennoch ist Actricity in erster Linie eine internationale Firma. Engagierte Köpfe aus allen Ländern im Dreiländereck Schweiz, Frankreich, Deutschland arbeiten jeden Tag an der selben Vision: die beste Lösung für den Dienstleistungsmarkt bereitstellen und implementieren

Unsere Kunden sind mittlere und grosse Unternehmen aus Industrie, Handel und natürlich Dienstleister, die mit moderner Web-Technologie Ihre Kundennähe massgeblich verbessern wollen.

Actricity Cloud

Unseren Kunden steht es frei, Actricity klassisch inhouse zu betreiben. Für all jene, welche mit IT-Infrastruktur nichts mehr zu tun haben wollen, können Actricity bequem als Service out of the Cloud nutzen.

Actricity
the business portal

Kontaktanfrage

Anforderung Demo-Login

Link zur Website

ACTSERV
Member of M&E Services GmbH
Holger Scholz
Schöngrund 34
CH-6343 Rotkreuz
Phone +41 (0) 41 790 28 32
Mobile +41 (0) 79 341 81 09
holger.scholz@actserv.ch
www.actserv.ch
Vertriebspartner