

# DESIGNA

## OPTIMIERTER KUNDENSUPPORT UND AUTOMATISIERTE RECHNUNGSERSTELLUNG



### KUNDE

Mit über 16.000 installierten Parkmanagementsystemen und einer Vielzahl von Vertriebspartnern und Tochtergesellschaften in über 60 Ländern ist DESIGNA Verkehrsleittechnik GmbH einer der weltweit führenden Hersteller von vollautomatischen Parksyste- men. Die integrierten Lösungen bestehen aus Software-, Hardware- und Service- komponenten. Mit mehr als 10 Jahren Erfahrung im Bereich Appli- cation Service Providing (ASP) ist DESIGNA mit der Cloud für Park- raumsysteme Marktführer bei digitalbasierten Systemen.

### HERAUSFORDERUNG

Beim Kundensupport treffen alle Störungsmeldungen der Kunden von DESIGNA ein, zum Beispiel wenn die Schnittstelle zu einem Kre- ditkartenbetreiber nicht funktioniert und die Parkenden deshalb nicht ihre Gebühren per Kreditkarte zahlen können. In der Abteilung werden jährlich rund 10.000 Tickets über die 446 Plattform® bear- beitet (Stand: März 2020). Während der Kundensupport mit einem ERP-System arbeitet, nutzt der technische Support seit 2010 fast ausschliesslich die 446 Plattform® für die Bearbeitung von Störun- gen. Um einen effizienten Informationsfluss zwischen beiden Syste- men und einen komplett digitalen Prozess vom allgemeinen Kunden- support bis zum technischen Support zu gewährleisten, wurde eine neue Schnittstelle erforderlich. Weiterhin sollte der Prozess abrech- nungssicher sein und die Rechnungsstellung automatisiert werden.

### LÖSUNG

2019 beschloss DESIGNA, das ERP-System mit der 446 Plattform® mit Hilfe einer Schnittstelle zu verbinden und zu synchronisieren. Iso- net erstellte einen technischen Workflow und konfigurierte Schnitt- stellen in enger Abstimmung mit DESIGNA. Die Vorteile liegen klar auf der Hand: Dank der Schnittstelle kann DESIGNA im ERP-System den Auftrag erzeugen, dieser wird an die 446 Plattform® übermittelt und dort bearbeitet. Nach der Bearbeitung kann das Unternehmen dann direkt eine Rechnung zum Vorgang erstellen und auf die Daten beider Systeme zurückgreifen.

### KOMPAKT

**Unternehmenshauptsitz**  
Deutschland, Kiel

**Mitarbeiter**  
239 (2019)

**Branche**  
Parksysteme

**Wirtschaftsraum**  
weltweit

**Umsatz pro Jahr**  
ca. 50 Mio. (2019)



DESIGNA

### GRÜNDE FÜR ISONET

Mit der 446 Plattform® lassen sich in- dividuelle Prozesse abbilden, verbinden und verbessern.

Isonet passt die Software den Wün- schen der Kunden an.

Die 446 Plattform® bietet viele Schnitt- stellen, höchste Flexibilität und Perfor- mance.

Das Dashboard liefert jederzeit einen Überblick über KPIs.

## LÖSUNG IM DETAIL

### Integrierte Services

- 1 **Prozess Management**
- 2 **Vertragsverwaltung**
- 3 **Wissensmanagement**
- 4 **Konfigurationsmanagement**
- 5 **Leistungsmanagement**

### Langjährige, erfolgreiche Zusammenarbeit

Seit 10 Jahren ist die Software von Isonet bei DESIGNA im Einsatz und hat sich als zuverlässig erwiesen, um Tickets zu bearbeiten und mit Workflows die Arbeit zu vereinfachen. Mit der Schnittstelle zum ERP-System konnte Isonet die tägliche Arbeit bei DESIGNA spürbar erleichtern. Der Kundensupport und der technische Support können nun in ihren speziellen Systemen arbeiten und müssen die Daten nicht manuell übertragen. So können Fehler und Datenverluste minimiert werden, gleichzeitig steigt die Effizienz. Isonet hat Systeme geöffnet und verbunden und damit Arbeitsabläufe optimiert. Thomas Reich, Service-Techniker bei DESIGNA: «Die Zusammenarbeit mit Isonet war immer sehr nett und partnerschaftlich. Die Umsetzung unserer Anforderungen erfolgte stets zügig.»

## NUTZEN DER LÖSUNG

- E-Mail-Tracking: Die Kundenkommunikation wird automatisch archiviert; Mitarbeiter müssen nur die Ticketnummer im Betreff angeben.

- Automatische Synchronisation zwischen dem ERP-System und der 446 Plattform®.

- Das Dashboard bietet Übersicht über Daten und Aufträge und kann individuell den Bedürfnissen der Mitarbeiter angepasst werden.

- Vielfältige Möglichkeiten, Workflows selbst zu erstellen.

»Ich bin immer wieder fasziniert davon, was man mit der 446 Plattform® alles machen kann. Das habe ich so in anderen Systemen in dem Umfang noch nicht gesehen. Der Prozess Designer funktioniert einfach über Drag and Drop. Das Dashboard gibt uns zudem stets eine gute Übersicht über aktuelle Kennzahlen. Wir sind insgesamt sehr zufrieden mit der 446 Plattform®.«

**Thomas Reich · DESIGNA Verkehrsleittechnik GmbH**



## ÜBER ISONET

Isonet verbindet mit ihrem Systemischen Prozessmanagement, der 446 Methode®, auf innovative Art die Bereiche Prozessanalyse und Unternehmensberatung und befähigt somit Unternehmen, auch die zukünftigen Aufgaben zu lösen. Seit dem Gründungsjahr 1994 betreut das Unternehmen mit seinen Niederlassungen in Zürich und Leipzig zahlreiche Kunden aus verschiedenen Branchen mit unterschiedlichen Unternehmensgrößen. Mit der IT-Lösung der Isonet, der 446 Plattform®, optimieren Sie Ihre Prozesse individuell, flexibel und ganzheitlich, sodass Sie jederzeit agil auf Marktentwicklungen reagieren können. Die Freude an der Zusammenarbeit schafft Freiräume für Innovationen.