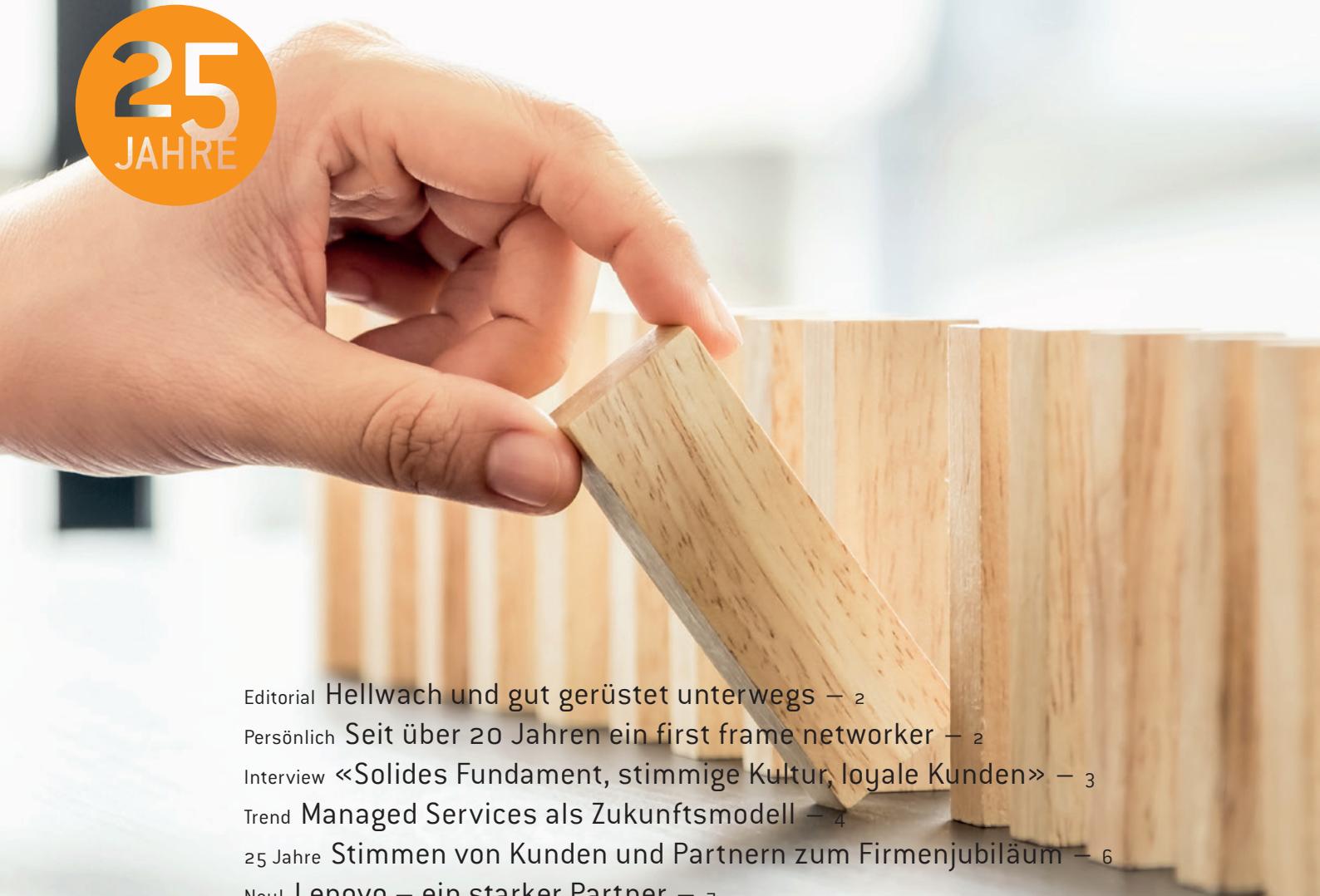


Newsletter der  
first frame  
networkers ag  
–  
Nummer  
51  
–  
April  
2022  
–  
**:first!**

# MANAGED SERVICES ALS ZUKUNFTS- MODELL



- Editorial Hellwach und gut gerüstet unterwegs – 2
- Persönlich Seit über 20 Jahren ein first frame networker – 2
- Interview «Solides Fundament, stimmige Kultur, loyale Kunden» – 3
- Trend Managed Services als Zukunftsmodell – 4
- 25 Jahre Stimmen von Kunden und Partnern zum Firmenjubiläum – 6
- Neu! Lenovo – ein starker Partner – 7
- Value Fudo PAM schützt vor Angriffen – 7
- Aktuell first frame networkers ag wird noch digitaler – 8

**first!**  
—  
**Nummer**  
**51**  
—  
**April**  
**2022**  
—

## EDITORIAL Hellwach und gut gerüstet unterwegs

Die first frame networkers ag wurde vor 25 Jahren gegründet. Wir dürfen also ein weiteres Jubiläum feiern und sind stolz, auch nach einem Vierteljahrhundert noch immer erfolgreich am Markt zu sein und unsere Kundschaft mit viel Leidenschaft bedienen zu dürfen. Ein grosses Dankeschön gilt unseren langjährigen treuen Kunden, Partnern und Mitarbeitenden.

Das neue Jahr begann für bestimmte Spezialisten der first frame networkers ag mit einem Paukenschlag um 5.00 Uhr. Dies, weil Microsoft am 31.12.2021 ein Update für den Mailfilter eingespielt hatte, welcher den Mailflow unterbrach. Ja, zum Glück haben wir in unserer Firma Spezialisten, die auch am Neujahrsmorgen bereits um fünf Uhr wach und aufmerksam sind.

Mit der Einführung von Microsoft Dynamics 365 Business Central als neues ERP-System sind wir am 3. Januar 2022 mit viel Elan, Nervosität und Respekt ins neue Jahr gestartet. Der Start ging über alles gesehen gut. Natürlich hatten wir das eine oder andere Problem, aber aller Anfang ist schwer. Wir sind überzeugt, gut für die Zukunft gerüstet zu sein.

Weitere Themen, die uns 2022 beschäftigen werden, sind die Supply-Chain-Problematik und Sicherheitslücken. Besonders bezüglich der Sicherheit wird man weiterhin wachsam bleiben müssen.

Ich wünsche Ihnen eine erfreuliche und sichere Zeit!

Erich Steiner, CEO, Partner  
[erich.steiner@firstframe.net](mailto:erich.steiner@firstframe.net)



Herausgeber:

first frame networkers ag, Haldenstrasse 1, 6340 Baar,  
Telefon 041 768 08 00, [info@firstframe.net](mailto:info@firstframe.net)

Redaktion:

Jörg Koch (Leitung, [joerg.koch@firstframe.net](mailto:joerg.koch@firstframe.net)),  
Erich Steiner, Martin Jung, Ivan Kovac, Marco Nicoletti  
([firstframe.net](http://firstframe.net))

Foto:

Lucky7trader (Cover & Seite 4–5)

## PERSÖNLICH Seit über 20 Jahren ein first frame networker



Marco Nicoletti, CTO und Partner

Von Marco  
Nicoletti

Ähnliche Interessen, anderer Fokus

In Kürze werde ich 44 Jahre alt, bin seit gut 6 Jahren glücklich verheiratet, Vater von 2 kleinen Kindern (3 und 5) und seit vielen Jahren wohnhaft in Cham. In der 4. «first!»-Ausgabe 2006 hatte ich bereits einmal die Ehre, mich in der Rubrik «Persönlich» vorzustellen. Spannenderweise treffen einige meiner Hobbies und Interessen immer noch zu, jedoch hat sich der Fokus inzwischen etwas geändert. So ist Sport, ob aktiv oder passiv, weiterhin eines meiner zentralen Interessen. Immer noch bin ich als Badmintonspieler in der Meisterschaft aktiv und suche bewusst auch die Herausforderungen in weiteren Schlägersportarten wie Padel, Squash und Tischtennis. Daneben geniesse ich heute viele Aktivitäten im Kreis meiner Familie, wie das Skifahren, Snowboarden oder Velofahren. Hingegen hat sich meine Leidenschaft für das Reisen mit dem Familienzuwachs verändert, ist mir aber doch immer wieder ein Ausgleich und eine Horizonterweiterung.

Von der Pike auf zum CTO

Meinen Eintritt in die Berufswelt erlebte ich 1994 als Informatiklehrling. Mein damaliger Lehrmeister war Philipp Koch, einer der Gründer, langjähriger CEO und heutiger VR-Präsident der first frame networkers ag. Seit dem 17. Dezember 2001 darf ich Teil dieses Unternehmens sein. Die Redewendung «etwas schon das halbe Leben tun» ist in meiner Situation also höchst zutreffend. Angefangen vom Junior System Engineer über den Senior zum Expert und dazu in der Teamleiter- und Bereichsleiterfunktion nahm ich verschiedene Rollen ein. Nach Jahren als Mitglied der erweiterten Geschäftsleitung durfte ich 2013 meine aktuelle Position als CTO antreten. Neben meiner technischen Ausrichtung fühle ich den Puls des Marktes. Die Herausforderungen auf Kundenseite kenne ich als Sales und Account Manager einiger langjähriger Kunden sehr gut.

[marco.nicoletti@firstframe.net](mailto:marco.nicoletti@firstframe.net)

## INTERVIEW «Solides Fundament, stimmige Kultur, loyale Kunden»

Philipp Koch, Mitgründer und jetziger VR-Präsident der first frame networkers ag, gibt anlässlich des 25-Jahre-Jubiläums Auskunft über die Geschichte des Unternehmens.

*Philippe, im Februar 1997 hast du mit zwei Kollegen die first frame networkers ag gegründet. Was waren die Beweggründe, euch in das Abenteuer Unternehmertum zu stürzen?*

— Im Vordergrund stand der Drang vorwärtszugehen: schnell, unkompliziert und mit eigenen Ideen. Dann war da die ungeheure Faszination der IT.

*Was sind für dich die Highlights der 25 Jahre first frame networkers ag?*

— Oh, das ist eine sehr lange Liste! Das Wachstum der Firma war langsam, aber gesund und regelmässig. In den ersten 15 Jahren ist die first frame networkers ag kontinuierlich um circa drei Mitarbeitende jährlich gewachsen. Die Fusion mit der Jung AG war dann sicher ein spezieller Meilenstein und auch der Anfang einer langen, erfolgreichen und jederzeit angenehmen Zusammenarbeit mit Martin Jung. 2010 haben wir nach einem Besuch bei Microsoft in Redmond entschieden, eine eigene Cloud zu bauen. Damit sind wir in die Transition von klassischen IT-Dienstleistungen hin zum modernen Servicegeschäft «Everything-as-a-Service» eingestiegen. Ein weiterer Meilenstein war der Beginn der Nachfolgeregelung im Jahr 2017. Martin Jung und ich haben damals als Inhaber der Firma entschieden, dass die Firma auch künftig inhabergeführt sein soll.

*Mit den Beteiligungen an der bee365 ag und der beeDynamics ag wurden grosse Investitionen getätigt. Wieso sind diese Beteiligungen wichtig für die first frame networkers ag?*

— In diesen Bereichen kann man heute nur erfolgreich sein, wenn die Organisation sich vollkommen auf ihr Kerngeschäft konzentrieren kann. Zudem ist es spannend, mit anderen Teilhabern dieser Unternehmen zusammenzuarbeiten. Kunden schätzen die hohe Spezialisierung auf diese eine Technologie ebenfalls; auch dieser Faktor hat dafürgesprochen.

*Du hast dich vor drei Jahren dazu entschlossen, dich aus dem operativen Geschäft zurückzuziehen. Was waren die Gründe dafür?*

— Eigentlich wollte ich erst mit 60 damit anfangen, einen Nachfolger für mich zu suchen. Dann war da diese Gelegenheit mit Erich Steiner. Der Verwaltungsrat und ich waren schnell überzeugt, dass Erich genau die



Philippe Koch beim Eissegeln an einer Regatta in Polen

richtige Person für diese Stelle ist. Darum kam mein Rücktritt etwas früher als geplant.

*Was machst du heute?*

— Ich habe viel zu tun (lacht). Die Vielseitigkeit ist sehr spannend. Ich bin noch Verwaltungsratspräsident der first frame networkers ag. Dann halten mich die Präsidien der Swiss Sailing League und des Jugend-Segelvereins DRCS immer in Bewegung. Auch bin ich noch als Segelprüfungsexperte des Kantons Zug tätig, was mir regelmässig den Zugang zu viel frischer Luft ermöglicht. Ebenso das kleine Engagement als Hüttenwart im Wöschhüsli Zug. Fachlich engagiere ich mich weiterhin für IT-Security-Themen, so unter anderem als Leiter des Auditorenkomitees von CyberSeal. Man sieht: Es gibt überall und immer wieder viel zu tun.

*Wie siehst du die Entwicklung der first frame networkers ag in den nächsten Jahren?*

— Es ist ein sehr solides Fundament vorhanden und die Kultur stimmt. Das Service-Angebot passt und wir verfügen über eine äusserst gute und loyale Kundenbasis. Zudem besitzt die Belegschaft der first frame networkers ag viel Potenzial, die nötige Neugier und eine gesunde Freude an stetiger Vorwärtsbewegung. Diese Basis ermöglicht einem Unternehmen auch eine einfache Anpassung an die bevorstehenden Veränderungen, welche der Markt und andere Stakeholder einfordern werden.

Lieber Philippe, herzlichen Dank für dieses Interview.

## TREND Managed Services als Zukunftsmode

Managed Services haben für die Kunden so viele wirtschaftliche und technische Vorteile, dass sich dieses Modell zunehmend durchsetzt. Dank genau definierter Service Level Agreements (SLA) weiß der Kunde stets, woran er ist.

**Von Marco Nicoletti** Die first frame networkers ag hat die ersten Gehversuche mit Managed Services bereits 2006 unternommen. Der damalige Fokus lag auf einem All-inclusive-Service und dem Betrieb von Firewalls. Scheinbar waren wir seinerzeit noch etwas zu früh für den Markt, deshalb stellten wir diese Services aufgrund des mangelnden Interesses wieder ein. Mit unserem zweiten Anlauf 2015 hatten wir wesentlich mehr Erfolg. Dies war auch der Start einer neuen Ära innerhalb des Unternehmens.

Angebot mit effektivem Mehrwert für unsere Kunden

Interessanterweise basierten die damals angebotenen Managed Services ebenfalls auf dem Betrieb von Netzwerk- und Security-Komponenten. In den letzten sieben Jahren haben wir unser Managed-Service-Portfolio laufend ausgebaut und tun dies weiterhin. Unser Credo dabei ist, durch viele Gespräche mit unseren langjährigen Kunden und auch neuen Kontakten mögliche Managed Services für Systeme, Produkte oder Lösungen zu identifizieren, welche unseren Kunden effektiv einen Nutzen und Mehrwert bieten. Die Nachfrage nach Auslagerung von bestehenden und/oder neuen IT-Services steigt stetig. Gründe dafür sehen wir in der Fokussierung unserer Kunden auf ihre Kernkompetenzen. Weitere Gründe der Kunden können der Fachkräftemangel für den Betrieb der Lösungen durch die interne IT, fehlendes Know-how oder die Kosten sein.

Managed Services konkret – auf SLA-Basis

Der Begriff Managed Services wird in der IT-Welt heutzutage oft verwendet. Leider gibt es in der effektiven Auslegung und der Leistungsbeschreibung grosse Unterschiede. Unsere Managed Services bieten den Kunden die Möglichkeit, konkrete Teilbereiche oder bestehende IT-Services komplett an uns zu übertragen. Diese Services sind standardisiert oder werden im Vorfeld mit dem Kunden genau definiert und darauf wiederkehrend auf Basis eines Service Level Agreements (SLA) erbracht. Zudem erachten wir unsere Flexibilität und



«Die Nachfrage nach Auslagerung von bestehenden und/oder neuen IT-Services steigt stetig.»

unser partnerschaftliches Denken und Handeln im Bereich der Schnittstellen eines Managed Services (zwischen den Kunden und uns) als eines unserer herausragenden Leistungsmerkmale.

Vielfältige und flexible As-a-Service-Modelle

Ganz nach dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess handelnd, hinterfragen wir laufend und kritisch unser Managed-Service-Portfolio und prüfen mögliche Anpassungen und Erweiterungen durch neue Services. Aus unserer Sicht lässt sich heute jeder erdenkliche wiederkehrende IT-Service über ein As-a-Service-Modell definieren. Als Managed Service Provider stellt sich für uns nur die Frage, ob ein konkretes Szenario multiplizierbar auf weitere Kunden ist respektive die Lösung skaliert oder nicht. Unsere Kunden können in jeder Situation und pro Service entscheiden, welche unserer Produkte sie in einem As-a-Service-Modell von uns beziehen möchten.



## «Wir bieten unseren Kunden Managed Services mit effektivem Nutzen und klarem Mehrwert.»

unsere Effizienz zu steigern und somit auch die Qualität unserer Leistungen zu erhöhen und nachhaltig sicherzustellen. Die Fokussierung und Spezialisierung auf die entsprechenden Services und Technologien erlauben es, unser Know-how laufend auszubauen und zu vertiefen.

Kunden-, service- und prozessorientierter Partner

Wir sind überzeugt, dass wir der ideale Partner für Unternehmen mit Interesse an Managed Services sind. Die first frame networkers ag hat als Unternehmen seit jeher ein hohes Serviceverständnis, eine starke Kunden- und Prozessorientierung sowie die Bereitschaft, laufend neue Kompetenzen aufzubauen. Diese Firmenphilosophie hat der Gründer und ehemalige Geschäftsführer Philipp Koch vorgelebt und wird vom heutigen CEO Erich Steiner weitergeführt. Dieses Fundament ermöglicht es den first frame networkers, zum einen die Qualität und die vertraglich zugesicherte Leistung mit der nötigen Effizienz in einer sehr hohen Konstanz zu erbringen und zum anderen, eine langjährige Partnerschaft mit bestehenden und neuen Kunden aufzubauen.

[www.firstframe.net/managedservices](http://www.firstframe.net/managedservices)

### FÜR DEN EILIGEN LESER

#### Vieles spricht für Managed Services

Gründe, weshalb sich viele Unternehmen für Managed Services entscheiden:

- Fokussierung auf die eigenen unternehmensspezifischen Kernkompetenzen
- Fachkräftemangel oder fehlendes Know-how bei interner IT
- hohe Flexibilität und partnerschaftliches Denken und Handeln der first frame networkers als kunden-, service- und prozessorientierte Partner

Möchten Sie unser Managed-Service-Portfolio genauer kennenlernen und prüfen, ob dieses zukunftsorientierte Modell auch für Sie passt? Dann kontaktieren Sie bitte umgehend Ihren Account Manager oder melden Sie sich bei unserem Verkauf [verkauf@firstframe.net].

### Wirtschaftliche und technische Vorteile

Wir glauben, dass sich das Modell der Managed Services in Zukunft noch weiter durchsetzen wird. Denn Nutzen und Vorteile eines Managed Service überwiegen im Vergleich mit einem reinen «Time & Material Service» beziehungsweise mit einem auf «Zuruf» basierenden Dienstleistungsmodell. Dies allein schon durch den Fakt, dass mit unseren Managed Services eine dauernde Überwachung der Lösung stattfindet und wir laufend proaktive und präventive Schritte unternehmen zur Sicherstellung des Betriebs der Systeme. Grundsätzlich können unsere Kunden ihre wirtschaftlichen und technischen Risiken durch unsere Managed Services reduzieren und sie gewinnen dabei, weil sie so interne Ressourcen freischaufen können. Dies ermöglicht es den Managed-Service-Kunden, ihren Fokus auf das Kernbusiness ihres Unternehmens zu richten. Durch die Vereinbarungen werden die erbrachten Services hinsichtlich der Qualität und Verfügbarkeit garantiert und messbar.

### Optimierung von Effizienz, Qualität und Know-how

Für uns als Dienstleistungsunternehmung bieten die Managed Services ebenfalls Vorteile. So bilden die Vereinbarungen mit unseren Kunden eine Basis für eine verbesserte Planbarkeit der Einsätze unserer Mitarbeiter. Durch die Standardisierung haben wir die Möglichkeit,

## 25 JAHRE Das erste Vierteljahrhundert – Stimmen von Kunden und Partnern zum Firmenjubiläum

«Zum 25-Jahre-Jubiläum der first frame networkers ag gratulieren wir ganz herzlich. Die Kompetenz und die Zuverlässigkeit haben wir über die vielen Jahre immer geschätzt. Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit mit den Networkers und wünschen ihnen viele weitere erfolgreiche Jahre.»

Ivo Jeggli, Geschäftsleiter, Jego AG – Totalunternehmer Immobilien

«Mit den first frame networkers immer vorwärts und das seit 25 Jahren stets mit Freude und Begeisterung. Wir gratulieren euch ganz herzlich zu eurem stolzen Jubiläum und bedanken uns für all die erfolgreichen IT-Projekte bei unseren gemeinsamen Kunden. Auf geht's in die nächsten 25 Jahre getreu eurem Motto: immer vorwärts!»

Adrian Mebold, Country Manager Infrastructure Growth Sales & Presales, Hewlett Packard Enterprise

«Ganz herzliche Gratulation zum 25. Geburtstag. Da wir sehr auf Sicherheit bedacht sind, schätzen wir das schnelle Reagieren der first frame networkers bei Sicherheitslücken sehr und auch ihre Kompetenz in allen anderen Bereichen unserer IT. Auf die weitere Zusammenarbeit in den nächsten Jahren freuen wir uns und wünschen weiterhin viel Erfolg.»

Verena Iten, Rechtsanwältin und Notarin, Schweiger Advokatur / Notariat

«Zusammen mit dem gesamten Team von Tech Data Schweiz ist es mir eine Ehre, als Partner einen Beitrag zur langjährigen Erfolgsgeschichte der first frame networkers ag leisten zu dürfen.

Wir freuen uns, auch in Zukunft spannende Projekte gemeinsam zu gewinnen und erfolgreich umzusetzen. Herzliche Gratulation zum 25. Firmenjubiläum.»

Gabriele Meinhard, VP & Managing Director Tech Data Schweiz

«25 Jahre – das verdient kräftigen Applaus. Herzlichen Glückwunsch! Wir schätzen die Kompetenz und Zuverlässigkeit der Networkers sehr und wünschen ihnen viel Glück und Erfolg für die nächsten 25 Jahre. Wir freuen uns auf eine weiterhin professionelle, tolle und partnerschaftliche Zusammenarbeit.»

Martin Stalder, Bereichsleiter Informatik und Logistik, Mitglied der Geschäftsleitung, ÖKK

«Nur mit Vertrauen und Engagement auf beiden Seiten gelingt es, die Zusammenarbeit und den Erfolg über so viele Jahre zu geniessen. Wir danken den first frame networkers für diese Beziehung und gratulieren dem ganzen Team zum 25. Geburtstag. Es ist uns eine Freude, weiterhin als verlässlicher Partner hinter euch zu stehen.»

Tom Brunner, CCO ALSO Schweiz AG

## NEU! Lenovo – ein starker Partner

Im Jahr 2021 haben wir mit Lenovo unser Portfolio im Devicegeschäft erweitert und eine starke Marke dazugewonnen.



Von Ivan Kovac

Die steigenden Kundennachfragen und die stetig wachsenden Anforderungen an den Computerarbeitsplatz gaben den Ausschlag für Lenovo als neuen Business-Partner. Lenovo wurde 1984 gegründet und entwickelte sich seit der Übernahme des Desktop- und Notebook-Business von IBM im Jahr 2005 zu einem der Weltmarktführer im PC-Geschäft. Die Vielfalt der mehr als 63 000 Mitarbeiter wird genutzt, um Kunden in 180 Märkten zu bedienen, die Grenzen der Möglichkeiten der Technologie neu zu definieren und zu erweitern. Der Hauptsitz ist Raleigh in North Carolina, mit weiteren Hauptniederlassungen in Peking und Singapur.

Status als «Lenovo Gold PC-Partner»

Die first frame networkers ag hat den Partnerstatus «Lenovo Gold PC-Partner» erhalten und bietet den Unternehmenskunden das ganze Sortiment von Lenovo rund um Notebooks, Desktops, Workstations, Tablets und Monitoren an.

Führende ThinkPad-Technologie

Mit den steigenden Anforderungen an den modernen Arbeitsplatz entwickelt sich auch die ThinkPad-Technologie. Bis 2025 werden 75 Prozent der Belegschaften Millennials und Angehörige der Generation Z sein. Diese Digital Natives erwarten mehr Flexibilität bei der Arbeit als je zuvor. Gleichzeitig benötigen sie leistungsstarke Geräte für besondere Aufgaben. Das Angebot an ThinkPad-Laptops umfasst intelligente Technologien für die anspruchsvollsten Workloads mit standardmässigem Support auf Unternehmensebene und mit branchenweit führenden Innovationen.

Bei Fragen zu Lenovo oder zu spezifischen Devices steht das Consulting-Team der first frame networkers ag gerne zur Verfügung. Kontaktieren Sie uns unter 041 768 08 00 oder verkauf@firstframe.net

**Lenovo**

## VALUE Fudo PAM schützt vor Angriffen

Privileged-Access-Management (PAM)-Lösungen überwachen sämtliche Nutzeraktivitäten und verwalten den Zugang von Personen mit privilegierten Rechten auf die IT-Infrastruktur. Damit erhöht sich die Sicherheit im Netzwerk massiv.



Von Marco Nicoletti

Fudo PAM ist eine schnell implementierbare, umfassende Privileged-Access-Management-Plattform, die Standards setzt.

Schutz vor Angriffen aus dem privilegierten Bereich

Privilegierte Anwender, also IT-Administratoren im Unternehmen oder von externen Partnern, haben Zugriff auf unternehmenskritische Ressourcen. In manchen Unternehmen werden die Konten solcher Nutzer nicht zentral verwaltet, Fernzugriffe nur ungenügend überwacht und womöglich sogar Benutzerkonten von mehreren Personen parallel genutzt. Dies wiegt umso schwerer, als es oftmals Monate oder sogar Jahre dauert, bis ein Missbrauch privilegierter Zugriffsrechte entdeckt wird.

Mit PAM sind privilegierte Zugriffe perfekt geschützt

Mit Privileged-Access-Management-Lösungen (PAM) können Unternehmen diesen Problemen begegnen. PAM überwacht sämtliche Zugriffe, zeichnet die Usersessions auf, unterstützt Sicherheit und Compliance durch stringentes Management privilegierter Benutzerkonten sowie deren Passwörter. Die derzeit wohl fortschrittlichste PAM-Lösung auf dem Markt heisst Fudo PAM und stammt vom ganz auf PAM spezialisierten Hersteller Fudo Security. Mithilfe von Machine Learning ist Fudo PAM in der Lage, das Verhalten der Nutzer zu analysieren und Verdächtiges in Echtzeit zu erkennen. Zusammen mit proaktivem Monitoring anhand von Musterabgleich, flexiblen Policies und automatisierten Aktionen ergibt sich ein sehr hohes Niveau an Sicherheit.

**FUDO**  
SECURITY

first!  
–  
Nummer  
51  
–  
April  
2022  
–

## AKTUELL first frame networkers ag wird noch digitaler

Die first frame networkers ag investiert weiter in die Digitalisierung und Automatisierung. Das Ziel ist, die Zusammenarbeit mit den Kunden noch mehr zu vereinfachen, die Transparenz zu erhöhen und die Effizienz zu steigern.

**Von Martin Jung** Das Jahr 2021 hatten wir dem grössten internen Umsetzungsprojekt unserer Geschichte gewidmet. Wir wollten am 1. Januar 2022 mit optimierten Prozessen, einem neuen ERP-System, Microsoft Dynamics 365 Business Central, sowie den stark erweiterten Funktionen des bestehenden Service-Management-Systems für unsere Kunden parat sein. Die Reise begann jedoch bereits im Herbst 2019 mit einem Vorprojekt, denn eine Veränderung in diesem Umfang will gut geplant sein.

### Optimierung der administrativen Prozesse

Es standen schon bald grundlegende Punkte fest, die adressiert werden sollen. Der Fokus lag auf der Optimierung der administrativen Prozesse, also auch jener, bei welchen unsere Kunden involviert sind. Diese Prozesse sollen bestmöglich durch eine hochintegrierte Lösung unterstützt werden. So wurden alle administrativen Prozesse, vom Marketing über den Verkauf, die Auftrags- und Projektabwicklung, das Servicemanagement, das Personal- bis hin zum Finanz- und Rechnungswesen analysiert und wo immer möglich optimiert. Das Vorprojekt beinhaltete auch eine Evaluation und Bewertung von verschiedenen Softwarelösungen. Am Ende des Vorprojekts kannten wir den Weg zum Ziel und beschlossen, die Umsetzung Ende März 2021 zu starten.

### Ein Haupt- und zwei Teilprojekte

Wir standen also am Anfang eines umfangreichen Umsetzungsprojekts, welches aus einem Haupt- und zwei Teilprojekten bestand. Das Kernstück der Lösung bildet das neue ERP, Microsoft Dynamics 365 Business Central. Die zwei Teilprojekte widmeten sich der umfangreichen Erweiterung des bestehenden Service-Management-Systems, eines Projekt-Management-Systems und der Schnittstellen zwischen diesen Lösungen. Uns war bewusst: Ohne externe Unterstützung werden wir das Projekt nicht stemmen können. Für die Einführung von Microsoft Dynamics 365 Business Central und das Programmieren der Schnittstellen war deshalb klar, dass

wir hier auf unsere «Tochterfirmen» beeDynamics ag und bee365 ag zurückgreifen. Mit unseren Beteiligungen an diesen beiden Unternehmen haben wir in den vergangenen zwei Jahren das Angebot für unsere Kunden stark erweitert und konnten nun auch selbst davon profitieren.

### Pünktlicher Start, laufender Verbesserungsprozess

Jetzt hiess es: Systeme vorbereiten, Prozesse abbilden, testen, Details korrigieren, nochmals testen etc. und parallel dazu alle Mitarbeitenden auf Microsoft Dynamics 365 Business Central und/oder dem Service-Management-System schulen. Am 1. Januar 2022 erfolgte der Start mit den produktiven Systemen. Es wäre gelogen, wenn ich sagen würde, dass alles wie am Schnürchen lief. Es ist schlicht normal, dass bei solch umfangreichen und nicht alltäglichen Projekten das eine und andere nicht von Anfang an reibungslos funktioniert.

**«Neben der Optimierung der Prozesse konnten wir unsere Softwarelandschaft von sechs auf zwei Kernsysteme reduzieren.»**

### Reduktion von sechs auf zwei Kernsysteme

Neben der Optimierung der Prozesse konnte unsere Softwarelandschaft von sechs auf zwei Kernsysteme reduziert werden, was unsere Effizienz und Transparenz erhöhen sowie unseren Kunden neue Möglichkeiten bieten wird. Um den Ressourcenverbrauch zu minimieren, werden wir künftig immer mehr Informationen digital zur Verfügung stellen. Als Leiter dieses Projekts darf ich folgendes Fazit ziehen: Für alle Beteiligten war das Projekt äusserst intensiv und wir haben sehr viel gelernt. Wir sind glücklich über den erfolgreichen Abschluss. Nun befinden wir uns in der Phase des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. Von den gemachten Erfahrungen werden wir und auch unsere Kunden stark profitieren.

