

## Wie ein europäischer VNO mit Automatisierung sein Task-Tracking-Tool transformierte



Daniel Utri und Simon Böckmann setzen auf Automatisierung, um Abläufe effizienter zu gestalten und manuelle Arbeit zu minimieren bei T&A Systeme. Als Prozessmanager und Lead Front-End Developer arbeiten sie eng zusammen, um smarte Lösungen für das Unternehmen zu entwickeln. T&A Systeme ist ein führender IT-Dienstleister in Deutschland, spezialisiert auf software-definiertes Networking (SD-WAN), Rechenzentren und SMART Campus Solutions für die Integration moderner Lösungen.

Die Verwaltung von Tausenden befristeten Verträgen mit über 700 Netzbetreibern ist für einen Telekommunikationsanbieter wie uns eine anspruchsvolle Aufgabe. Um unseren Kunden jederzeit einen zuverlässigen Service bieten zu können, benötigen wir hochwertige Daten, effiziente Prozesse und reibungslose Abläufe.

Mit unserem Wachstum wurde jedoch schnell deutlich: Unser bestehendes Aufgaben- und Projektmanagement-Tool konnte mit den steigenden Anforderungen nicht mehr Schritt halten.

Unsere Aufgaben wurden zunehmend komplexer, sodass wir unser bestehendes Task-Tracking-Tool stark erweitert haben. Doch immer wieder stießen wir an funktionale Grenzen – insbesondere bei der Eingabe und Darstellung großer Datenmengen. Ein einfaches Kanban-Board reichte längst nicht mehr aus.

**Wir brauchten eine Lösung, die betriebliche Veränderungen nicht nur zulässt, sondern aktiv unterstützt.**

### Die Herausforderungen und Grenzen unseres Aufgaben-Tools

Mit dem Unternehmenswachstum stiegen auch die Herausforderungen. Ein großer Teil unserer Zeit floss in manuelle Dateneingaben – etwa bei Vertragsdetails, Hardware-Lieferungen oder Zollabwicklungen. Wir erkannten, dass diese Eingaben im Einkaufsprozess eine Optimierung erforderten, um unsere Abläufe noch effizienter zu gestalten. Zudem fehlten strukturierte Workflows, was die Skalierung unserer Prozesse erschwerte.

**” Als Prozessmanager bei T&A Systeme ist Daniel Utri verantwortlich für die Analyse, Optimierung und Definition von Geschäftsprozessen zur Steigerung von Effizienz und Produktivität. Er leitet Initiativen zur Straffung komplexer Abläufe, identifiziert Bereiche für die Automatisierung und implementiert Strategien, die den manuellen Aufwand reduzieren. Dadurch trägt er maßgeblich zu einer verbesserten Datenqualität und skalierbaren Workflows innerhalb des Unternehmens bei.**

Daniel Utri, Prozessmanager, T&A Systeme

Wir brauchten zwei Dinge: weniger manuelle Arbeit und eine bessere Datenqualität. Vor der Automatisierung erledigten wir viele Aufgaben wiederholt und einzeln, was unnötig Zeit kostete.

**” Eine Analyse unserer Prozesse zeigte schnell, wie groß das Einsparpotenzial durch Automatisierung war. Nach der Präsentation der Ergebnisse an die Geschäftsleitung war schnell klar: Automatisierung war der nächste logische Schritt.**

#### **Ein innovativer Ansatz zur Automatisierung von Aufgaben- und Projektmanagement**

Anstatt unser bestehendes Task-Tracking-Tool komplett abzulösen, entschieden wir uns für einen **hybriden Ansatz mit der Automatisierungssoftware von Flowable.**

**” So konnten wir unsere gewohnten Workflows und Benutzeroberflächen beibehalten – ergänzt durch strukturierte, automatisierte Prozesse im Hintergrund.**

Heute arbeitet unser Aufgabenmanagement-Tool nahtlos mit Flowable zusammen. **Die Automatisierung läuft unauffällig, aber wirkungsvoll im Hintergrund, steigert die Effizienz und sorgt für eine zuverlässigere Aufgabenverwaltung.**

Unsere erste Priorität war die Verbesserung der Datenvalidierung – ein Ziel, das wir mit Flowable schnell umsetzen konnten.

**Pflichtfelder, Zeichenbegrenzungen und Dublettenprüfungen sorgen nun für saubere, zentral verfügbare Daten.**

Darauf aufbauend **fürten wir standardisierte Workflows ein.** Prozesse laufen heute in der optimalen Reihenfolge ab, und wir haben **das Potenzial für Fehler und Inkonsistenzen noch weiter reduziert.** Auch das Onboarding neuer Mitarbeitender ist nun deutlich effizienter – sie profitieren von **geführten Abläufen und klaren Strukturen ab dem ersten Tag.**

Der Einstieg in die Automatisierung war nicht immer einfach. Rückblickend gingen wir mit einigen Funktionen vielleicht etwas zu früh live. Doch dank kontinuierlicher Optimierung und professioneller Unterstützung durch Experten **entwickeln wir unsere Prozesse stetig weiter.**

**” Heute verfügen wir über ein skalierbares Automatisierungs-Framework, das nicht nur unsere Effizienz erhöht, sondern auch Raum für Innovation schafft.**

*Als Lead Front-End Developer bei T&A Systeme leitet Simon Böckmann das Design und die Implementierung von Benutzeroberflächen für die digitalen Lösungen des Unternehmens. Seine Expertise umfasst die Übersetzung von Geschäftsanforderungen und Designkonzepten in funktionale, intuitive Webanwendungen, wodurch er eine nahtlose und effiziente Benutzererfahrung für die automatisierten Tools und Systeme gewährleistet.*

Simon Böckmann, Lead Front-End Developer, T&A Systeme

### Spürbare Erfolge durch die Automatisierung unseres Ticket-Management-Systems

Auch wenn das Projekt noch nicht vollständig abgeschlossen ist, waren die positiven Auswirkungen der Automatisierung sofort spürbar. Prozesse, die zuvor manuelle Eingaben erforderten, sind heute optimiert – **Doppelarbeit und viel Hin- und Her wurden reduziert und die Effizienz gesteigert.**

Wiederkehrende Aufgaben sind automatisiert, sodass unsere Teams sich auf wertschöpfende Tätigkeiten konzentrieren können.

Dank **besserer Sichtbarkeit von Workflows** lassen sich Probleme schneller erkennen und gezielt beheben – ein wichtiger Schritt in Richtung **nachhaltiger Skalierbarkeit und Effektivität.**

### Weitere betriebliche Vorteile der Automatisierung:



**Höhere Mitarbeiterzufriedenheit:** durch die Reduktion repetitiver Aufgaben und mehr Fokus auf wertschöpfende Arbeit.



**Mehr Transparenz in Prozessen,** mit der Möglichkeit, Fortschritte in Echtzeit zu verfolgen und gezielt Potenziale für Automatisierung und Verbesserungen zu identifizieren.



**Zukunftssichere Skalierbarkeit,** da sich immer mehr Abteilungen auf den Übergang zu automatisierten Prozessen mit Flowable vorbereiten.

### Ausbau der Automatisierung im gesamten Unternehmen

Der Erfolg dieses Projekts hat im gesamten Unternehmen einen echten Automatisierungsschub ausgelöst.

Ein nächster großer Meilenstein ist die Anbindung unseres Helpdesk-Systems. Damit **bündeln wir unseren Kundensupport zentral und schaffen eine moderne, skalierbare Lösung,** die im gesamten Unternehmen für Aufsehen sorgt.

Auch der Versand von Hardware und die Zollabwicklung stehen vor der nächsten Großen Veränderung: Was bisher zeitaufwendig und manuell war, wird mit Flowable bald **effizient, nachvollziehbar und digital gesteuert.**

Mit der **Flexibilität** der Plattform und den **intuitiven Low-Code-Tools** bauen wir unsere Automatisierungsstrategie laufend weiter aus. Was einst mit der Optimierung eines einfachen Kanban-Boards begann, hat sich zu einer **tiefgreifenden Transformation** entwickelt – mit Flowable an unserer Seite. Und das ist erst der Anfang.

***Auch Teams, die digitalen Lösungen zunächst zurückhaltend gegenüberstanden, bringen heute aktiv eigene Ideen ein – weil sie sehen, wie viel einfacher, schneller und verlässlicher automatisierte Prozesse mit Flowable ablaufen.***