



# Digitalisierung der Support- und Entwicklungsprozesse

## Über die Celero Cloud GmbH

<b>Branche:</b>	Softwareentwicklung
<b>Gründung:</b>	2006
<b>Unternehmenssitz:</b>	Ettlingen
<b>Anzahl Mitarbeitende:</b>	9



Die Celero Cloud GmbH mit Sitz in Ettlingen ist ein international tätiger Anbieter von SaaS-Lösungen und mobilen Anwendungen für das moderne Workforce Management. Das Unternehmen vereint langjährige Erfahrung in der Praxis mobiler Arbeitsprozesse mit fundierter Kompetenz in der Softwareentwicklung – und schafft so einen echten Mehrwert für Unternehmen im Zuge der digitalen Transformation.

### Die Herausforderung

Um die Effizienz und Qualität der Support- und Weiterentwicklungsanforderungen ihrer Softwarelösungen zu steigern, entschied sich die Celero Cloud GmbH für eine **Optimierung der bestehenden Abläufe**. Das zuvor eingesetzte kostenlose Ticketsystem bot jedoch weder geeignete Supportprozesse noch eine verlässliche Basis zur Koordination notwendiger Entwicklungsarbeiten.

Es galt, eine **strukturierte Aufgabenverwaltung** für die Weiterentwicklung der Softwareprodukte aufzubauen und gleichzeitig die **Kommunikationsprozesse** vom Kunden bis zu den beteiligten Dienstleistern deutlich zu verbessern.

**Ziel war eine durchgängige, professionelle Zusammenarbeit** – vom Kunden über den First-Level-Support bis hin zu externen Dienstleistern – **innerhalb einer einheitlichen Systemwelt**.



### Die Lösung

Die Celero Cloud GmbH entschied sich für **Q-Operations®**, um ihre Support- und Entwicklungsanforderungen in einer zentralen Plattform abzubilden und klar zu strukturieren. Ausschlaggebend waren das **einfache Handling, die schnelle Einführung und die hohe Kosteneffizienz** des Systems der HEDGEHOG Applications AG.

Q-Operations® wurde innerhalb von vier Wochen implementiert und durch eine **kundenindividuelle Erweiterung** – die automatisierte Auslese von Fakturadaten – optimal an die Anforderungen des Unternehmens angepasst.

Die **nahtlose Integration** ermöglicht Entwicklern, direkt auf der Kundeninstanz zu arbeiten und ohne Einarbeitungsaufwand produktiv zu werden.

## Der Nutzen

Mit **Q-Operations®** verfügt die Celero Cloud GmbH heute über eine durchgängige und transparente Systemwelt, die Support- und Entwicklungsanforderungen klar strukturiert und effizient abbildet.

Das System bietet eine deutliche Zeitersparnis, da alle offenen Kundenanfragen jederzeit vollständig überblickt werden können – vom ersten Kundenkontakt bis hin zum Entwickler. Gleichzeitig sorgt die klare Trennung zwischen Support- und Weiterentwicklungsthemen für eine **erleichterte Priorisierung und eine präzise Planung**. Durch die gemeinsame Arbeit aller Beteiligten auf einer Plattform, einschließlich der Kunden und internationaler Tochtergesellschaften, wird die **Zusammenarbeit spürbar verbessert**. Mehrsprachigkeit sowie der direkte Zugriff für sämtliche Nutzergruppen **erhöhen zudem Akzeptanz und Zufriedenheit**.

Insgesamt profitiert Celero Cloud von einer effizienten, transparenten und zukunftsfähigen Zusammenarbeit, die alle Prozessschritte nachhaltig optimiert.

### Das sagt der Kunde:



„Q-Operations® gibt uns endlich einen durchgängigen Überblick über Kundenanfragen und Entwicklungsaufgaben, welche an den Entwicklungspartner adressiert werden müssen. Die Prozesse sind klar strukturiert, die Bearbeitung intuitiver und die Arbeit für alle Prozessbeteiligten deutlich effizienter.“

– Frédéric Stickel, Senior Project Consultant, Celero Cloud