

IT

MITTEL
STAND

IT-BUSINESS IM MITTELSTAND

DIGITALISIERUNG**Mitarbeiter sind Treiber
der Innovation**Seite **26****DOKUMENTEN-
MANAGEMENT****Von DMS zu Content-
Services**Seite **34****ROBOTIK****Edge Computing
ist unverzichtbares
Werkzeug**Seite **42****IM INTERVIEW****IT-Leiter und Prokurist
Bernd Schneider**Seite **18****Klaus Faber AG**360-GRAD-
SICHT
AUF DEN KUNDEN

Jetzt kostenlos
ausprobieren!
Tutorial mit Testversion
hclsw.de/vmxtutorial



HCL Volt MX

Ihre eigene Mobile Service Factory HCL Volt MX macht Sie mobil

Modernisieren Sie Ihre Anwendungen und machen Sie Ihre Prozesse und Daten mobil verfügbar – für Ihre Kunden, Geschäftspartner und Mitarbeitenden.

Nutzen Sie Multi-Experience-Anwendungen für alle mobilen Tätigkeiten: vom Vertrieb über den Außendienst bis hin zu Werkstatt- und Büroanwendungen.

Liefern Sie schnell Ergebnisse mit einer leistungsstarken Kombination aus Daten-Konnektoren und Benutzerfreundlichkeit.

Erstellen Sie Apps, die vollständig an Ihre individuellen Bedürfnisse angepasst werden können, mit einer einzigen Code-Basis im Browser sowie nativ unter Android und iOS laufen – und sogar offline funktionieren.



„Mit unserer Health and Safety App, die wir **in nur 55 Stunden mit HCL Volt MX aufgebaut** haben, können wir uns leicht einen Überblick über die Gesundheit und das Wohlbefinden unserer Angestellten verschaffen und Probleme schnell angehen, wenn Hilfe benötigt wird.“

Jarrod Harper
Vermont Electric Power Company (Velco)



**HCL Volt MX ist
Leader bei Constellation
Research 2022**

HCL SOFTWARE

HCL Technologies Germany GmbH · Frankfurter Straße 63-69 · 65760 Eschborn

Alle müssen sparen

In den vergangenen Monaten hat die Digitalisierung derart an Fahrt aufgenommen, dass ein weiterer Ausbau der Rechenzentrumsinfrastruktur (RZ) notwendig war und auch in Zukunft sein wird.

Das Problem dabei: Datacenter brauchen viel Energie – doch gerade diese sollte derzeit gespart werden.

UM DEN RZ-BETRIEB MÖGLICHST KLIMANEUTRAL ZU GESTALTEN,

kann beispielsweise die Abwärme genutzt werden – hebt der Bitkom in seiner aktuellen Studie „Rechenzentren in Deutschland“ hervor. Dafür müssen die Erzeuger und Nutzer – wie etwa Städte – zusammengebracht werden, was nicht immer leicht ist. „Oft liegt es an der mangelnden Planung, Synergien zwischen Rechenzentren und Kommunen zu erzielen“, weiß Herbert Radlinger, VP Projects and Solutions bei NDC-Garbe. Durch die richtige Standortwahl und eine Verpflichtung der Kommunen, in Nahwärmenetze zu investieren, könnten jedoch die für die Abwärmenutzung notwendigen Strukturen vorsorglich integriert werden. Es liege in der Hand der (lokalen) Politiker, Rechenzentren in ihren regionalen Entwicklungsplänen zu berücksichtigen.



Als positives Beispiel kann das Wohnquartier „Westville“ in Frankfurt genannt werden. Bei den geplanten rund 1.300 Neubauwohnungen sowie Gewerbeeinheiten mit einem Jahresbedarf von 4.000 Megawattstunden sollen laut Hessens Digitalministerin Prof. Dr. Kristina Sinebus künftig mindestens 60 Prozent aus der Abwärme des benachbarten Rechenzentrums stammen.

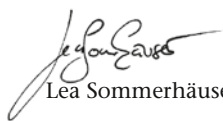
Auch in anderen Städten wie etwa Köln wird dem Thema „Energie“ derzeit viel Aufmerksamkeit geschenkt. Als Sparmaßnahme hat die Domstadt z.B. beschlossen, die Straßenbeleuchtung ab 23 Uhr um 50 Prozent zu dimmen und grundsätzlich später ein- bzw. früher auszuschalten. Ferner sollen repräsentative Bauwerke wie etwa der Kölner Dom oder die Hohenzollern Brücke ab selbiger Uhrzeit nicht mehr von außen beleuchtet werden. Und in den städtischen Büros werde zukünftig weniger geheizt.

Gespart werden sollte aber nicht zuletzt auch in den Privathaushalten. Kunden der Rheinenergie müssen z.B. ab Oktober 2022 tief in die Tasche greifen, wie der Versorger mitteilte. Denn bei unveränderten Grundpreisen werde der Arbeitspreis für die verbrauchte Kilowattstunde Erdgas von 7,87 Cent auf 18,30 Cent pro Kilowattstunde (brutto) steigen. Da ist es fraglich, inwieweit die vom Staat angekündigte 300-Euro-Energiepreispause im September den Bürgern überhaupt unter die Arme greifen kann, zumal sie laut Bundesfinanzministerium in der Regel steuerpflichtig ist, so dass sich die Nettoentlastung entsprechend der persönlichen Steuerbelastung mindert. <3



Lea Sommerhäuser,
Redaktion IT-MITTELSTAND

Vielen Spaß beim Lesen dieser Ausgabe!


Lea Sommerhäuser

MARKT

TRENDS

6 DARUM WOLLEN MITARBEITER KÜNDIGEN

42 Prozent der deutschen Arbeitnehmer erwägen eine Kündigung wegen unzureichender Tools für eine reibungslose Zusammenarbeit.

7 SO BLEIBEN KMU WEITER HANDLUNGSFÄHIG

Materialengpässe und Preissteigerungen bei Rohstoffen belasten schon längst nicht mehr nur Großkonzerne. Auch bei Mittelständlern gerät die Produktion ins Stocken.

UNTERNEHMEN

8 DER O-WERK CAMPUS AUF MARK 51°7

Hinter dem kryptischen Namen verbirgt sich eines der größten Quartierentwicklungsprojekte in Deutschland auf dem Gelände des ehemaligen Opel-Werks in Bochum.

BIG DATA

10 NOCH LUFT NACH OBEN

Vielen KMU fehlt es an Know-how, Zeit und den richtigen Technologien, um das Potenzial ihrer Daten zu nutzen.

NEW WORK

11 WELCHE STOLPERSTEINE GIBT ES?

Beim Rollout und Update von Kommunikationslösungen kann einiges schiefgehen. Virtual Solution klärt über mögliche Stolpersteine auf.



ANWENDER IM PORTRÄT

16 BEREIT FÜR DEN HOLZHANDEL DER ZUKUNFT

Um die steigenden Markt- und Kundenanforderungen zu erfüllen, baut die Hilger Holz GmbH in der Eifel zurzeit eine der fortschrittlichsten Industriehallen in Deutschland.



SEITE
12

PERSONALITY „WIE EINE SCHACHTEL PRALINEN“

Jürgen Lechner, Leiter Small- und Medium-sized Business bei Atos Deutschland

SEITE

18



ORGANISATION
TITELINTERVIEW

360-GRAD-SICHT AUF DEN KUNDEN

Die Klaus Faber AG ist Spezialgroßhändler für Kabel und Leitungen. Das Portfolio umfasst klassische Elektroleitungen und Kabel in unterschiedlichen Querschnitten. Im Titelinterview erklärt IT-Leiter und Prokurist Bernd Schneider, was für ihn ein gutes Customer Relationship Management ausmacht und wie man aus Mitarbeitern echte CRM-Fans macht.

STANDARDS

- 3 Vorwort: Alle müssen sparen
- 14 Veranstaltungen
- 50 Vorschau auf Heft 9/2022
- 50 Impressum





STRATEGIE
DIGITALISIERUNG

DIGITALISIERUNG OHNE GREENWASHING

Unternehmen müssen sich ständig anpassen und neu erfinden, um mit den Anforderungen der Digitalisierung mithalten und langfristig am Markt bestehen zu können.



SOFTWARE
DMS

STABILES FUNDAMENT FÜR DIE DIGITALISIERUNG

Corona hat eines deutlich gemacht: Unternehmen mit einem gut eingeführten Dokumenten-Management-System (DMS) sind klar im Vorteil.

STRATEGIE

DIGITALISIERUNG

29 DIGITALE TRANSFORMATION IST MENSCHENSACHE

In vielen Branchen ist die Digitale Transformation mittlerweile ein erfolgsentscheidender Faktor geworden.

30 „EINFACH MACHEN“

Marlen Schlosser, Geschäftsführerin der Schlosser Holzbau GmbH, erklärt im Interview, wie die Digitalisierung gelingt.

32 SCHNELLE ERFOLGE ERZIELEN

Die Cloud spielt in der IT-Strategie des Fenster- und Fassadenspezialisten Schüco eine wichtige Rolle.



SOFTWARE

DMS

37 GRÜNE DRUCKSTRATEGIEN

Wie sich Unternehmen in fünf Schritten für mehr Nachhaltigkeit einsetzen können

38 DIGITALER WORKFLOW FÜR DIE MITARBEITER

Ein im Jahr 2020 eingeführtes DMS ist bei der Awo Gießen ein elementarer Grundpfeiler der Digitalisierungsstrategie.

40 DREI FRAGEN AN ...

... Karl Heinz Mosbach, Mitbegründer und Geschäftsführer der Elo Digital Office GmbH, und Ingo Wittrock, Regional Marketing Director Central Europe bei Ricoh Deutschland.

LÖSUNGEN

ROBOTIK

42 EDGE COMPUTING ALS SCHLÜSSEL

Endlich ist der verstärkte Einsatz von IIoT-Anwendungen und Robotik in der Smart Factory kein schöner Wunschtraum mehr.

PRAXIS

IT-PROJEKTE

48 MIT KLUGER STRATEGIE UND STARKEM TEAM

Mit der Migration seines etablierten ERP-Systems über zwei Major-Releases hinweg beschritt das Metallverarbeitungsunternehmen IMI Z&J aus Düren konsequent neue Wege.

YOU CAN COUNT ON US THE PART OF MEETING EXPECTATIONS
ERP

ams
Die ERP-Lösung
www.ams-erp.com/webinare

EXKLUSIV.
ERP FÜR LOSGRÖSSE 1+

Besuchen Sie uns!
13. – 17. September 2022
AMB 2022, Stuttgart
Halle 2, Stand C52

Personalie

NEUES VORSTANDSTEAM

Der bisherige

Geschäftsführer der Fabasoft Deutschland GmbH, Matthias Wodniok (49), ist mit 1. Juli 2022 in den Vorstand der Fabasoft AG eingezogen.



Matthias Wodniok (Foto) stieß vor über 20 Jahren zum Unternehmen. Zu seinen bisherigen Erfolgen zählt der stetige Ausbau der Marktführerschaft von Fabasoft im Bereich der elektronischen Verwaltungsarbeit mit Beauftragungen auf Bundes- und Länderebene in Deutschland. Der Vorstand rund um Unternehmensgründer und CEO Helmut Fallmann ist nach der bereits mit Mai erfolgten Bestellung von Oliver Albl als Chief Technical Officer (CTO) nun komplett.

Das Geschäftsmodell des Konzerns umfasst die Entwicklung und den Vertrieb eigener Software-Produkte sowie die Erbringung damit in Zusammenhang stehender Dienstleistungen. Das Produkt- und Dienstleistungsportfolio deckt den gesamten Lebenszyklus von Dokumenten und Prozessen ab und vereint intelligente Software-Lösungen zur einfachen, unternehmensübergreifenden Digitalisierung sowie Automatisierung von Geschäftsprozessen. ➔ www.fabasoft.com



Über die Hälfte der Deutschen (53 Prozent) nimmt an, dass eine bessere hybride Zusammenarbeit einen positiven Einfluss auf die Mitarbeitermoral hätte.

MANGELNDE ZUSAMMENARBEIT

DARUM WOLLEN MITARBEITER KÜNDIGEN

42 Prozent der deutschen Arbeitnehmer erwägen eine Kündigung wegen unzureichender Tools für die Zusammenarbeit.

Die Corel Corporation, Anbieter von professionellen Kreativitäts- und Produktivitätslösungen, hat kürzlich die Ergebnisse ihrer ersten „Befragung zur Zusammenarbeit“ bekannt gegeben. Sie ergab, dass 42 Prozent der Arbeitnehmer wegen mangelnder Zusammenarbeit gekündigt haben oder eine Kündigung erwägen. Drei von vier befragten Deutschen (75 Prozent) gaben an, dass aufgrund unzureichender Zusammenarbeit pro Woche mindestens drei Stunden an Produktivität verloren gehen. International gesehen sind es zwei von drei. Weitere 18 Prozent sagten, dass pro Woche bis zu sechs Stunden verschwendet werden.

GUTE ZUSAMMENARBEIT STEHT IM FOKUS

„Kollaboration, also die Art und Weise, wie wir zusammenarbeiten, und welche Tools wir dafür benutzen, steht gegenwärtig im Mittelpunkt des Interesses“, so Scott Day, Chief People Officer bei Corel. „Wir haben vor der Pandemie nicht genügend gewürdigt, wie einfach es war, vor Ort zusammenzuarbeiten. Mit dem Wechsel zu hybriden Arbeitsmodellen zeigten sich erste Anzeichen

von Schwachstellen in der Zusammenarbeit. Es ist nun an den Unternehmen, aktiv neue Modelle der Kollaboration zu suchen, die zu der neuen Arbeitsweise passen, die sich unsere Mitarbeiter wünschen.“

Die Befragung von 2.027 Büroangestellten aus Deutschland, dem Vereinigten Königreich, den USA, den Niederlanden, Italien und Australien ergab, dass die Angestellten die Führungskräfte für die mangelnde Zusammenarbeit in ihren Unternehmen verantwortlich machen. Weltweit geben mehr als drei Viertel (78 Prozent) der Angestellten an, ihre Geschäftsführung könnte mehr tun, um die Zusammenarbeit im Unternehmen zu fördern. 27 Prozent führen an, ihr Unternehmen habe nicht in die richtigen Werkzeuge für die Zusammenarbeit investiert. In Deutschland ist es sogar jeder Dritte (35 Prozent). ➔ www.corel.com

KURZ-MELDUNGEN

PRODUKTE

SERVICE FÜR CYBERSICHERHEIT

- ◀ Mit Fokus auf die spezifischen Bedarfe von Mittelständlern bietet Dyrisk eine Komplettlösung aus Analyse und Beratung für ein wirksames Cyberrisiko-Management.

SICHERHEITSLÜCKEN SCHLIESSEN

- ◀ Cloudflare hat ein Update seiner Zero-Trust-Plattform Cloudflare One angekündigt. Dieses umschließt u.a. E-Mail-Sicherheit sowie Tools zur Verhinderung von Datenverlusten.



MATERIALENGPÄSSE

SO BLEIBEN KMU TROTZDEM HANDLUNGSFÄHIG

Kaum ein Unternehmen in Europa ist derzeit nicht von Engpässen und Preissteigerungen bei Rohstoffen betroffen. Der Mangel belastet schon längst nicht mehr nur Großkonzerne.

➔ **AUCH IN KLEINEN UND MITTELSTÄNDISCHEN UNTERNEHMEN** blockieren Lieferengpässe trotz voller Auftragsbücher die Produktion. Eine Entspannung ist kaum in Sicht. Doch wie können Betriebe Ausnahmesituationen wie dieser begegnen und dennoch handlungsfähig bleiben? Unternehmen, die z.B. die Möglichkeiten der Digitalisierung nutzen, können schneller und flexibler auf Materialengpässe reagieren und bleiben so lieferfähig. Remira hat ein paar Tipps zusammengefasst:

Professionelle Absatzplanung integrieren

Einkäufer sollten Software-Tools nutzen, um alle verfügbaren Marktinformationen in ihre Berechnungen einzubeziehen. Das schafft Transparenz und hilft dabei, bereits frühzeitig die richtigen Mengen zu bestellen. Mit einer KI-gestützten Bestandsmanagement-Software lassen sich detaillierte Absatzprognosen beispielsweise auf der Basis von tagesaktuellen

Berechnungen erstellen. Forecasts sind ein elementarer Bestandteil einer professionellen Absatzplanung. Einkäufer sollten diese mit spezialisierter Software berechnen, die alle relevanten Faktoren wie Lieferzeiten, Lieferantenkonditionen und aktuelle Markteinflüsse verlässlich mit einbezieht.

Kommunikation mit Lieferanten optimieren

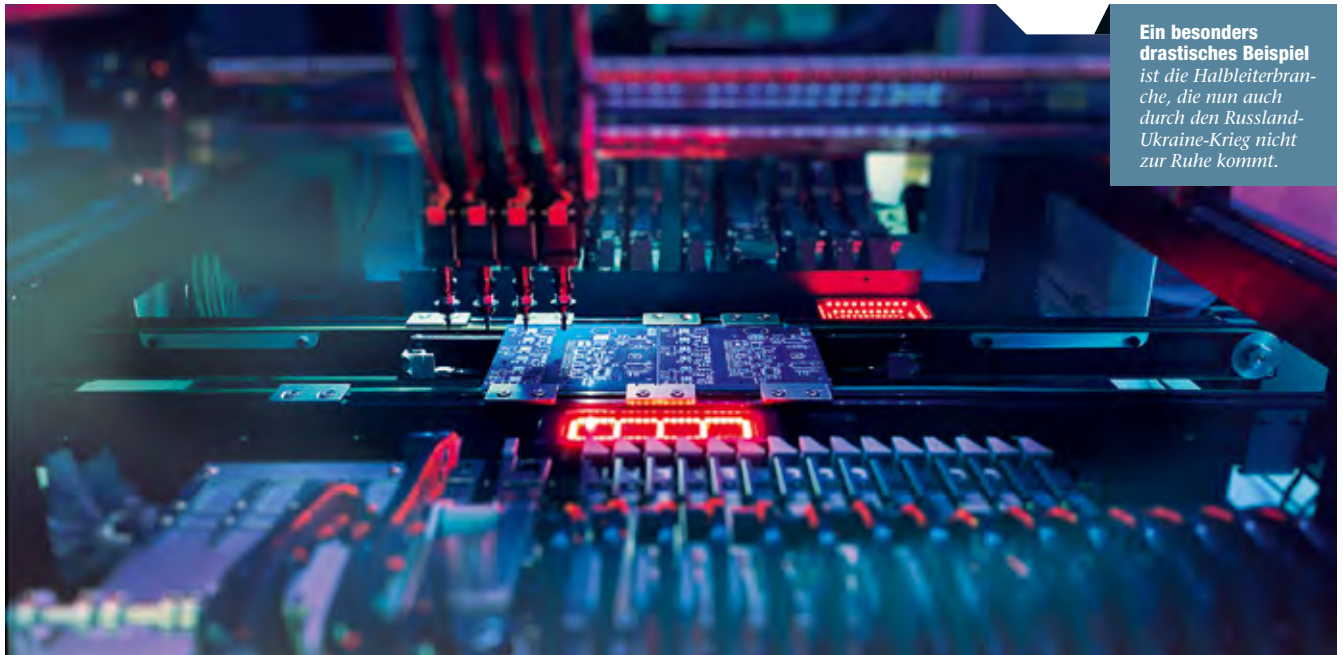
Die digitale Kommunikation mit Lieferanten und Logistikdienstleistern wird immer wichtiger. Eine gemeinsame Plattform ist dafür die beste Grundlage. Dafür gibt es unterschiedliche Möglichkeiten: Ob EDI, Web-EDI, ein Lieferantenportal als Software-as-a-Service-Tool oder eine Kombination aus allen Möglichkeiten:

Digitale Lösungen ermöglichen eine schnelle, fehlerfreie und unkomplizierte Kommunikation und helfen Einkäufern zudem dabei, die optimalen Lieferanten zu finden.

Software-Tools intelligent auswählen

Mit Software-Tools können Unternehmen ihre Wertschöpfungskette digitalisieren. So erhalten sie kundenindividuelle Übersichten über die Bestellungen, den aktuellen Status und alle weiteren Informationen über ihre Ware aus einer Hand. Insbesondere in der nun bereits seit Monaten anhaltenden Krise rund um den Mangel an Mikrochips, Halbleitern und weiteren Produktionsrohstoffen können Unternehmen mit einem frühen ROI der Software rechnen. Bei der Auswahl einer Software-Lösung ist es entscheidend, die eigenen Anforderungen im Detail zu kennen. Nur so kann der Funktionsumfang perfekt auf die eigenen Bedürfnisse abgestimmt werden. ➔

🌐 www.remira.com



Ein besonders drastisches Beispiel ist die Halbleiterbranche, die nun auch durch den Russland-Ukraine-Krieg nicht zur Ruhe kommt.

KURZ-MELDUNGEN

UNTERNEHMEN

UMZUG IN HAMBURG

➔ Zum 1. Juli 2022 ist das IT-Unternehmen Akquinet mit mehr als 600 seiner 950 Mitarbeiter in einen großzügigen Neubau an die Bramfelder Spitze umgezogen.

ÜBERNAHME VON IOT-SPEZIALISTEN

➔ Adesso plant, die Com2m GmbH vollständig zu übernehmen. Bislang hatte der IT-Dienstleister rund 59 Prozent der Anteile am Unternehmen gehalten.



STANDORT DEUTSCHLAND LOGISTIK- FLÄCHE VERDOPPELT

→ Die **Bechtle AG** erweitert ihre Logistikkapazitäten durch einen zusätzlichen Lagerstandort in Hamburg-Wilhelmsburg deutlich.

Dort bezieht das IT-Unternehmen eine Gesamtnutzfläche von 20.735 m² in der oberen Etage der europaweit ersten doppelstöckigen Logistikimmobilie „Mach2“. Damit verfügt der Anbieter an den beiden wesentlichen Logistikstandorten in Neckarsulm und Hamburg über rund 46.000 qm Logistikfläche. Ein weiterer Logistikstandort mit rund 13.500 qm in Bielefeld ergänzt die Lagerkapazität derzeit. Am neuen Standort in Hamburg soll die unmittelbare Hafennähe für verkürzte Transportwege von IT-Produkten sorgen, die über den Seeweg nach Deutschland verschifft werden. Zudem werden künftig Kunden im Norden und Osten Deutschlands, so der Anbieter, primär über den neuen Logistikstandort beliefert. Man will so nicht nur die Supply Chain verkürzen, sondern auch den CO₂-Fußabdruck spürbar reduzieren. Der Bezug und die vollständige Inbetriebnahme sind für das vierte Quartal 2022 geplant. ➔

🌐 www.bechtle.com



Sie sorgen für Effizienz und Sicherheit in Gebäuden: digitale Lösungen und Produkte der Reihe „Desigo“ von Siemens Smart Infrastructure.

O-WERK CAMPUS BOCHUM

INNOVATIONSPARTNERSCHAFT FÜR VORZEIGEPROJEKT

Der O-Werk Campus auf Mark 51°: Hinter diesen kryptischen Namen verbirgt sich eines der größten Quartierentwicklungsprojekte in Deutschland auf dem Gelände des ehemaligen Opel-Werks in Bochum.

Bis zu 80.000 Quadratmeter moderne Arbeits- und Forschungsflächen sollen auf dem Campus in den nächsten Jahren entstehen. Rund 14.000 davon wurden im modernisierten ehemaligen Opel-Verwaltungsgebäude bereits bezogen, drei Neubauabschnitte folgen. Der erste Bauabschnitt, die aus drei Gebäuden bestehende Ideenschmiede, befindet sich bereits im Innenausbau. Um die geplanten Gebäudekomplexe zukunftsgerecht zu gestalten, hat sich der Projektentwickler Landmarken mit Siemens Smart Infrastructure einen Partner an die Seite geholt. Die Innovationspartnerschaft wurde jetzt besiegelt. „Das Ziel unserer Zusammenarbeit ist es, aus dem traditionsreichen ehemaligen Bochumer Industriearreal ein technologieorientiertes Wissenschafts- und Gründerquartier zu machen, dessen Gebäudeinfrastruktur auch mit Blick auf die Zukunft ideale Arbeitsumgebungen bietet“, sagt Landmarken-Vorstand Jens Kreiterling.

„Mit der besiegelten Innovationspartnerschaft können wir unsere Lösungskompetenz in Sachen ‚Digitalisierung‘, ‚Ener-



Wollen Städtebauprojekte künftig gemeinsam digitalisieren (v.l.): Lukas Kocheise (Siemens), Sabrina Herrmann (Siemens), Jens Kreiterling (Landmarken), Julian Schain (Landmarken), Gaetano Camilleri (Siemens).

gieeffizienz‘ und ‚Automation‘ bei der Entwicklung eines Zukunftsquartiers mit einbringen“, ergänzt Sabrina Herrmann, Sprecherin der Siemens-Niederlassung Düsseldorf und Leiterin Siemens Smart Infrastructure in der Region West. „Mich freut es insbesondere, dass wir dieses wegweisende Projekt der Landmarken AG direkt vor unserer Haustür anpacken können.“ ➔

🌐 www.siemens.com

KURZ- MELDUNGEN

STUDIEN

UMGANG MIT HYBRIDER ARBEIT

- ➔ Laut einer Genpact-Studie sind Führungskräfte zuversichtlich, dass sie die Unternehmenskultur bewahren können, aber besorgt darüber, wie es Mitarbeitern damit geht.



VERÄNDERTE ROLLEN

- ➔ Laut einer Nextthink-Studie sind 96 Prozent der deutschen IT-Fachleute der Ansicht, dass sich die Rollen ihrer Arbeit verschieben – weg von der Bereitstellung von IT-Ausrüstung hin zur Bereitstellung von Lösungen.



BUCHTIPPS

Zusammengestellt von Alexander Lorber

Hybride Arbeitswelt

Autor: Dominic Lindner

Verlag: Springer Gabler

Seitenzahl: 66

UVP: 14,99 Euro

➔ **SCHON SEIT ÜBER EINEM JAHRHUNDERT**

hat sich unsere Arbeitswelt immer wieder verändert. Durch die Covid-19-Pandemie hat die Digitalisierung des Arbeitsplatzes einen nachhaltigen Schub erhalten. Auch wenn mittlerweile wieder viele Fachkräfte ins klassische Büro zurückkehren, ist die Arbeitswelt nicht mehr die, die wir kannten. Dennoch ist die Arbeitswelt nicht mehr die, die wir kannten. Der Spagat zwischen Home und Office wird unsere Arbeitswelt dominieren, weshalb es gilt, die Vorteile beider Welten in einer hybriden Arbeitskultur zu vereinen. Doch wie kann dieser Spagat ausgestaltet werden? Das Fachbuch liefert erste Antworten aus Wissenschaft und Praxis und gibt Empfehlungen, die Praktikern in der Strategiefindung helfen sollen.

Fit für die digitale Arbeitswelt

Autor: Dr. Martin-Niels Däfler

Verlag: Springer Gabler

Seitenzahl: 399

UVP: 22,99 Euro

➔ **GLOBALISIERUNG, DIGITALISIERUNG UND**

CORONA verändern unsere Arbeitswelt in einem nie da gewesenen Tempo. Spätestens seit der Pandemie definieren wir „arbeiten“ ganz anders als früher: Homeoffice statt Einzelbüro. Zoom-Meeting statt Teambesprechung in der Firma. Sich selbstständig seine Aufga-

ben suchen, anstatt unmissverständliche Aufträge vom Chef oder von der Chefin zu erhalten. Willkommen in der neuen Arbeitswelt! Dafür brauchen wir neue Kompetenzen. Welche diese genau sind und vor allem was wir dafür konkret beherrschen müssen, zeigt Autor Martin-Niels Däfler in seinem Sachbuch. Eine Fülle ganz pragmatischer Werkzeuge, Methoden und Checklisten hilft den Lesern, in der neuen Arbeitswelt zu bestehen.

Sichtbar!

Autor: Oliver Pott, Jan Bargfrede

Verlag: Campus Verlag

Seitenzahl: 288

UVP: 26 Euro

➔ **SICHTBARKEIT IST FÜR DEN VERKAUF**

VON PRODUKTEN so essenziell wie das Mehl zum Backen. Doch wie erreicht man effektive Visibilität in der digi-

talen Welt, ohne dafür viel Geld auszugeben? Die besten Quellen und Strategien zeigt Oliver Pott in seinem Ökonomieratgeber „Sichtbar! – Kunden gewinnen in einer immer lauterer Welt“ mit Jan Bargfrede. Die dahinterstehende Logik ist denkbar einfach: Wir leben in einer Sichtbarkeitsökonomie. Das heißt, Produkte und Dienstleistungen, die nicht sichtbar sind, werden von Kunden nicht wahrgenommen. Allerdings sind die Zeiten der lauten, bunten und schrillen Werbekampagnen vorbei. Wer heutzutage um die Gunst der Aufmerksamkeit buhlt, muss hochwertig, leise und gezielt vorgehen, um die relevanten Zielgruppen anzusprechen. ➔

Atlas der Entscheider

Herausgeber: Dr. Johanna Dahm, Heiko Stahnke

Verlag: Bourdon Verlag

Seitenzahl: 216

UVP: 19,95 Euro

➔ **Entscheidungsfähigkeit muss das oberste**

Ziel für die Wandlungsfähigkeit jedes Unternehmens, in der Politik und auch privat sein. Immer mehr Macher schrecken jedoch vor der Wahl einer finalen Lösung zurück. Zeitdruck, sozialer Druck und ein Überfluss an Möglichkeiten blockieren Entscheidungen. Die Dynamik des Umfelds zwingt zu permanenten Anpassungen von Strukturen und Arbeitsweisen. Doch wie hält man ein Unternehmen, eine Institution oder ein Team mithilfe der richtigen Lösung flexibel? Die Wirtschaftsphilosophin Dr. Johanna Dahm und Heiko Stahnke widmen sich diesen Fragen im „Atlas der Entscheider“ aus ihrer sowie aus der Perspektive von über 30 entscheidungsfreudigen internationalen Topmachern. ➔



KURZ-MELDUNGEN

ANWENDUNGEN

DURCHGÄNGIGE DIGITALISIERUNG

➔ Für die Bereiche „Yard- und Werkstatt-Management“ setzt der österreichische Fahrzeuglogistikexperte Hödlmayr auf die Lösung Syncrotess des Aachener Software-Unternehmens Inform.

AUTOMATISIERTES KREDITMANAGEMENT

➔ Der schweizerische Schuhhersteller Rieker nutzt künftig das Debitex-Modul der SHS-Viveon-Plattform, um den gesamten Prozess des Kreditmanagements im Unternehmen zu automatisieren.

UNGENUTZTES POTENZIAL

NOCH LUFT NACH OBEN BEI BIG-DATA-ANALYSEN IM MITTELSTAND

Nur 17 Prozent aller kleinen- und mittelständischen Unternehmen (KMU) schöpfen laut einer aktuellen Studie das Potenzial ihrer Daten nach eigenen Angaben voll aus.

Vielen KMU fehlt es an Know-how, Zeit und den richtigen Technologien, um das Potenzial ihrer Daten zu nutzen. Das ergab eine Studie von Techconsult im Auftrag des Cloud-Anbieters Ionos. Knapp ein Viertel (24 Prozent) der Befragten gibt an, bereits heute Big-Data-Analysen in der Praxis durchzuführen. Der Einsatz von Big-Data-Lösungen nimmt dabei mit der Unternehmensgröße zu. Nur fünf Prozent der Kleinstunternehmen mit bis zu neun Mitarbeitern setzen bereits Big-Data-Analysen ein. Bei Unternehmen mit 50 bis 499 Mitarbeitern tut dies dagegen jedes Dritte (32 Prozent). 46 Prozent aller Befragten beabsichtigen, das Potenzial ihrer Daten in naher Zukunft besser auszuschöpfen.

Hürden in der Praxis

Gegen die Nutzung von Big Data sprechen laut den Befragten ein Mangel an Daten (55 Prozent), fehlendes Know-how (17 Prozent) und technische Ursachen wie veraltete IT-Architektur (11 Prozent) oder zu wenig Rechenkraft (12 Prozent). Selbst wenn Daten erhoben werden, hakt es bei der Auswertung der Daten aus verschiedenen Gründen: Zu den größten Hindernissen zählt eine zu geringe Datenqualität (37 Prozent). Zeitmangel nennen 26 Prozent als Grund. 19 Prozent der Befragten fehlt es an Personal mit den entsprechenden analytischen Skills. Auch Compliance und Datensicherheit stellen für den Mittelstand ein besonderes Hindernis dar (28 Prozent). Mangelnde Analyse-Tools bzw. geeignete Technologien schlagen mit 20 Prozent zu Buche, der Implementierungsaufwand bei Big-Data-Analytics-Lösungen mit 14 Prozent.

Von Big-Data-as-a-Service-Anwendungen versprechen sich aktuell 76 Prozent eine Verbesserung der Qualität von Datenanalysen und 64 Prozent Einsparungen bei Infrastruktur- und Personalkosten. Von der Beschleunigung einer datengetriebenen Entscheidungsfindung im C-Level-Bereich gehen 67 Prozent der Befragten aus. ➔

☞ www.ionos.de

Im Rahmen der Studie wurden im April 2022 insgesamt 218 kleine und mittlere Unternehmen zum Thema „Big Data“ befragt.

KURZ-MELDUNGEN

PERSONALIEN

NEUER BEREICHSLEITER



☛ Um neue Kunden zu akquirieren und das zuständige Vertriebsteam auszubauen, holte die Data World Consulting GmbH Ismael Hares als neuen Head of ECM Sales an Bord.

AUSTAUSCH FÖRDERN

☛ Bundesforschungsministerin Bettina Stark-Watzinger und Acatech-Präsident Reinhard Ploss bilden die neue Doppelspitze der Plattform „Lernende Systeme“ – ein Expertennetzwerk zur Künstlichen Intelligenz (KI).

HYBRID WORK IN DER PRAXIS

➔ **Laut einer aktuellen Umfrage** von Ergotron herrscht in deutschen Unternehmen eine deutliche Diskrepanz zwischen Wunsch und Wirklichkeit, wenn es um das Thema „Hybrid Work“ und die Ausstattung des Arbeitsplatzes bei Remote- und Hybridarbeitsmodellen geht.

Zwar sind sich 64 Prozent der Arbeitnehmer und 74 Prozent der Arbeitgeber einig darüber, dass IT-Geräte mobil sein müssen, um ortsunabhängig zu arbeiten. Dennoch geben nur 59 Prozent aller Arbeitnehmer an, einen Laptop für zu Hause, das Büro oder einen dritten Arbeitsplatz erhalten zu haben. Dagegen bestätigen 71 Prozent der Arbeitgeber, einen solchen zur Verfügung zu stellen. Die Befragung wurde unter 150 Befragten im Alter von über 18 Jahren in Deutschland durchgeführt. ➔

📄 www.ergotron.com

CLEVERTOUCH KOOPERIERT MIT LOGITECH

➔ **Die beiden Unternehmen** arbeiten gemeinsam an neuen, leistungsstarken Lösungen für kollaborative Meeting-Räume.

Dank der Partnerschaft sollen Kunden von einem größeren Portfolio profitieren, das die Logitech-Produkte für Besprechungsräume mit den Clevertouch-Lösungen für Collaboration, Digital Signage und Videoconferencing kombiniert. Das sorgt für mehr Flexibilität und Lösungsoptionen für mobile Kommunikation, die über den Besprechungsraum hinausgehen und neue Möglichkeiten für globale Zusammenarbeit schaffen. ➔

📄 www.clevertouch.com

UPDATE



IN PROGRESS...

Updates und Rollouts sollten zeitgleich und auf möglichst einfache Art und Weise ausgeführt werden.

ROLLOUTS UND UPDATES

WELCHE STOLPER- STEINE GIBT ES?

Beim Rollout und Update von Kommunikationslösungen kann einiges schiefgehen. Virtual Solution klärt über die gefährlichsten Stolpersteine auf.

1. TIMING: Sukzessive Rollouts und das zeitversetzte Updaten von mobilen Endgeräten gilt es zu vermeiden. Durch den Einsatz von unterschiedlichen Versionen entstehen nicht nur Sicherheitsrisiken, sondern ein lang andauernder Rollout führt auch zu einer erschwerten Zusammenarbeit der Mitarbeiter.

2. LOGISTIK: Lösungen müssen schnell und einfach ausgerollt werden. In Zeiten von Homeoffice und mobiler Arbeit sollte der Rollout außerdem nicht mehr an einen Ort gebunden sein.

3. REGELWERKE UND POLICIES: Bundesbehörden und BOS, aber auch KRITIS-Unternehmen besitzen strenge Vorgaben für die IT-Nutzung. Die teilweise sehr umfangreichen Regularien müssen auch beim Rollout abgebildet werden. Dazu kommen Anforderung wie etwa Multimandantenfähigkeit und schnelle Skalierbarkeit.

4. SICHERHEIT: Für viele Organisationen gelten besondere Sicherheitsanforderungen. Beim Rollout müssen diese in den Fachanwendungen spezifisch für die diversen Nutzer und Nutzergruppen berücksichtigt werden können. ➔

📄 www.virtual-solution.com

KURZ- MELDUNGEN

PERSONALIEN

EXPERTEN GEWONNEN

Die Mainzer E-Commerce-Agentur Netz98 GmbH, ein Unternehmen der Valantic, hat mit Timo Rüb einen SAP-Fachmann an Bord geholt und will damit ihre SAP-Strategie erweitern.

WECHSEL AN DER SPITZE

Klaus Goldbach ist seit dem 1. Juni 2022 neuer Geschäftsführer der Orange Networks GmbH. Er tritt damit die unmittelbare Nachfolge von Matthias Seitle und Uwe Scheuber an.



IT-MITTELSTAND befragt die Verantwortlichen der großen IT-Anbieter. In dieser Ausgabe:

Jürgen Lechner, Leiter Small- und Medium-sized Business
bei Atos Deutschland

„WIE EINE SCHACHTEL PRALINEN“

Unter Mittelstand verstehe ich ...

... eine deutsche Erfolgsgeschichte und das Rückgrat unserer Wirtschaft, regional organisiert und geprägt von Pragmatismus, Nachhaltigkeit, Unternehmertum sowie kurzen Entscheidungswegen.

Der Mittelstand hebt sich von Großkonzernen dadurch ab, dass ...

... Entscheidungen schneller getroffen werden (müssen) und die IT-Budgets kleiner sind. Auch setzen sich die Entscheidungsgremien anders zusammen als bei Großkonzernen. Im Mittelstand entscheiden oftmals noch das Familienoberhaupt oder der/die Gesellschafter. Auch die Meinung der Fachabteilungen haben ein größeres Gewicht als bei Großkonzernen, bei denen der Einkauf bzw. eine globale Einkaufspolitik ausschlaggebend ist. Die Lösungskompetenz steht mehr im Vordergrund.

Um als IT-Spezialist im Mittelstand Erfolg zu haben, bedarf es ...

... den Kunden individuell und ganzheitlich zu sehen und zu verstehen – sowohl die technischen Anforderungen als auch die kulturellen und emotionalen Bedürfnisse. Man muss immer wieder aufs Neue die beste Lösung für den Kunden finden und bauen. Es bedarf Rightsizing und Customizing auf Basis globaler Standards, Large-Enterprise-Technologie zu mittelstandsgerechten Kosten und lokaler Präsenz, um auf die bereits erwähnten Bedürfnisse des Kunden eingehen zu können und persönliche Beziehungen aufzubauen.

Was die IT angeht, ist der Mittelstand ...

... wie eine Schachtel Pralinen. Man weiß nie, was man kriegt bzw. vorfindet. Häufig existieren heterogene und gewachsene Strukturen und Landschaften, die nicht immer dem aktuellen Stand entsprechen. Demzufolge ist der Mittelstand facetten-

reich, spannend und herausfordernd. Und ein Markt voller Chancen, dessen Potenzial noch lange nicht erschlossen ist.

Die durchschnittliche IT-Grundausstattung im Mittelstand besteht aus ...

... Windows-Clients mit MS-Office-Paket, SAP-, ERP- sowie Finanzsystem, einigen industriespezifischen Applikationen bzw. Plattformen und einer heterogenen File-, Storage- und Serverlandschaft inklusive Datenbanken.

Charakteristisch für IT-Investitionsentscheidungen im Mittelstand ist, dass ...

... der IT auf Entscheidungsebene bisweilen immer noch die falsche Bedeutung zugemessen wird. „IT hat zu funktionieren und sollte nicht zu viel kosten.“ Hier erleben wir erfreulicherweise eine Art Sinneswandel. IT wird nicht mehr nur als Werkzeug verstanden, sondern die Kritikalität der IT und die Zufriedenheit der Anwender und deren Kunden gewinnen immer mehr Gewicht bei der Entscheidungsfindung.

Die typischen IT-Probleme des Mittelstands sind ...

... Schritt zu halten mit der enormen Geschwindigkeit, mit der sich die IT-Welt und die sich daraus entstehenden Anforderungen hinsichtlich Digitalisierung, Cloud-Transformation oder Cyber-Security verändern. Gleichzeitig benötigt der Mittelstand spezifische IT-Lösungen, die sein besonderes Portfolio bestmöglich unterstützen. Diese Komplexität – gepaart mit teilweise veralteten IT-Landschaften – lässt sich ohne einen zuverlässigen Partner nicht mehr managen.

Als Lösung für diese Probleme favorisiere ich, dass ...

... man sich auf die Beratungskompetenz von IT-Dienstleistern mit Schwerpunkt

Jürgen Lechner

Alter: 42 Jahre

Familienstand: verheiratet, zwei Kinder

Größte Hobbys: Familie, Freunde, Countrymusik und ein gutes Buch

Karriere

Ausbildung: Diplom-Kaufmann

Beruflicher Werdegang: 2003 bis 2011 diverse kaufmännische (Leitungs-) Funktionen bei der Siemens AG/Siemens IT Solutions and Services GmbH; seit 2011 diverse kaufmännische und operative Leitungsfunktionen bei Atos Deutschland

Derzeitige Position: Leiter Small- und Medium-sized Business

„Mittelstand“ einlässt und in den Dialog mit Experten geht, damit Probleme zu Herausforderungen werden, Herausforderungen zu Anforderungen und Anforderungen zu Lösungskonzepten. Am Ende sollte eine individuelle und auf die Bedarfe und Bedürfnisse des Kunden zugeschnittene IT-Roadmap stehen, die Orientierung gibt auf der „Digital Journey“ und für zukunftsichernde Investitionen.

Handlungsbedarf auf IT-Seite im Mittelstand sehe ich ...

... insbesondere darin, dass die IT-Strategie integraler Bestandteil des Kerngeschäfts und ein solides Fundament der Unternehmensausrichtung werden sollte. Bei Digitalisierungsvorhaben hinkt der Mittelstand den großen Unternehmen noch zu deutlich hinterher. Darüber hinaus gilt es, verlässliche IT-Partner zu finden, um von deren Erfahrungen und der Expertise zu profitieren. So wird der Mittelstand auch weiterhin eine deutsche Erfolgsgeschichte bleiben. ➔



ZUKUNFT PERSONAL EUROPE VIELFÄLTIGE HERAUSFORDERUNGEN

➔ Vom 13. bis 15. September 2022 bietet das Expo-Event Zukunft Personal Europe rund um die Welt der Arbeit geballtes HR-Wissen, Best Practices sowie Austausch und Netzwerken in der Köln Messe, Hallen 4.1 und 4.2.

Transformation, Digitalisierung, Fachkräftemangel, betriebliches Gesundheitsmanagement – Personalisten sehen sich derzeit mit vielen Herausforderungen konfrontiert.

Unterstützung finden sie auf der Zukunft Personal Europe in Köln, die seit über 20 Jahren Treffpunkt der Big Player, aber auch Neueinsteiger und Start-ups der Branche ist. Die ZPE bildet die gesamte HR-Wertschöpfungskette entlang der Employee Experience ab und bietet damit Know-how für die HR-Branche. ➔

➔ www.zukunft-personal.com

IT-SECURITY DAYS VERSCHÄRFTES SICHERHEITSRISIKEN

➔ Am 29. und 30. September 2022 kehren die Internet Security Days (ISD) zurück in das Phantasialand bei Köln.

Der Eco-Verband und die Heise Academy laden IT-Sicherheitsexperten, -verantwortliche und Anwenderunternehmen ein, sich im Rahmen der ISD über aktuelle Bedrohungen und Sicherheitsstrategien auszutauschen. Zu den vier Schwerpunktthemen an zwei Tagen erwarten die Teilnehmer 40 Vorträge, Workshops und Panel-Diskussionen, die das Spektrum der Cybersicherheit abbilden. Parallel zum Vortragsprogramm haben die Teilnehmer die Auswahl aus zahlreichen Workshops. ➔

➔ www.eco.de



In Talkrunden können Besucher sich über Cybersecurity und Co. austauschen.

IT-SECURITY-KONGRESS

ZAHLE DER ANGRIFFE STEIGT RASANT

Am 29. September 2022 steht im Alando Ballhaus in Osnabrück das Thema „Cybersecurity“ im Fokus.

Die Zahl der Cyberangriffe auf Wirtschaft und Organisationen steigt rasant. Angriffe werden perfider und hinterlassen langwierige, existenzbedrohende Schäden in den Unternehmen, die keine ausreichenden Vorkehrungen getroffen haben. Das Thema „Cybersecurity“ ist daher in den vergangenen Jahren immer mehr in den Fokus gerückt und inzwischen in den Chefetagen kleiner, mittelständischer und großer Unternehmen angekommen.

Viele erfahrene Köpfe der Branche kommen am 29. September zu einem IT-Security-Kongress zusammen und sprechen über das, was die Welt der Sicherheit bewegt. Angeboten werden interaktive Talkrunden, Keynotes, Roundtables und Deep Dives sowie ein ausgearbeitetes Rahmenprogramm. Gäste haben die Wahl, ob sie vor Ort oder im Stream dabei sein wollen. Céline Flores Willers führt als Moderatorin durch den Tag. ➔

➔ www.pco-online.de

KURZ- MELDUNGEN

ANWENDUNGEN

KI-BASIERTES EXOSKELETT

Im Fiege Mega Center Ibbenbüren unterstützen smarte Cray-X-Exoskelette die Mitarbeiter beim schweren Heben, etwa bei der Be- und Entladung sowie in der Kommissionierung.

DIGITALER VOLLTREFFER

Sie ist ein Wohlfühlort für Fußballfans: die neue Online-Welt von Dynamo Dresden. Realisiert wurde die Website mit dem Neusta Sports Hub:ahead, einer Plattformlösung für Profisportvereine.



HOMEOFFICE AB HERBST?

MIT DYNABOOK AUF DER SICHEREN SEITE

Portégé X40L-K Business-Notebooks bieten beste Voraussetzungen für das mobile Arbeiten

Droht im Herbst erneut die Homeoffice-Pflicht? Bereits heute ist dies als effiziente Maßnahme im Kampf gegen den negativen Corona-Trend im Gespräch. Auch Unternehmen denken verstärkt darüber nach, in wenigen Monaten die Mitarbeitenden wieder öfter von zu Hause aus arbeiten zu lassen. Um geschäftsfähig zu bleiben, sind für den Mittelstand Investitionen in eine hochwertige IT, die den Anforderungen des hybriden Arbeitens entspricht, essenziell.

Dynabook Portégé X40L-K: Elegantes Design für hybrides Arbeiten

Entscheidend ist hier die Auswahl der passenden Hardware. Dynabook bietet spezialisierte, hochwertige Business-Notebooks wie die Portégé X40L-K-Serie. Die Geräte überzeugen mit Sicherheitsfunktionen, Konnektivität und hoher Leistung im kompakten, eleganten Design.

SICHER BEI DER ARBEIT? GARANTIERT!

Der Portégé X40L-K ist ein wahres Sicherheitsbollwerk und erfüllt mit Leichtigkeit Microsofts strenge Anforderungen an einen Secured-Core-PC: Das hauseigene BIOS und modernste Authentifizierungsoptionen, etwa via Gesichtserkennung oder Fingerabdruck, bieten maximalen Schutz vor Cyberkriminellen. Ebenfalls an Bord: ein Webcam-Shutter.

KOMPROMISSLOSE KONNEKTIVITÄT? EIN LEICHTES!

Mit dem Portégé X40L-K haben Nutzer zahlreiche ultraschnelle Konnektivitätsoptionen. Zwei Thunderbolt 4-fähige USB-C-Anschlüsse unterstützen die Datenübertragung, das Aufladen des Notebooks und den Anschluss von Monitoren parallel. Zudem sind zwei USB-A 3.2-Schnittstellen, HDMI 2.0, LAN, ein kombinierter Anschluss für externe Kopfhörer und Mikrofon sowie ein microSD-Steckplatz integriert. Die Geräte haben Wi-Fi 6E und optional LTE. Das alles bei einer Akkulaufzeit von mehr als einem Arbeitstag.



STILVOLL ODER ROBUST? BEIDES!

Büro, Meeting, Homeoffice: Mit dem Portégé X40L-K meistern Sie stilvoll den rauen Business-Alltag. Das Notebook mit ultradünnen Rahmen ist kompakt und gerade einmal 1 Kilogramm (modellabhängig) leicht. Die Geräte sind aus robustem Magnesium gefertigt, verfügen über eine spritzwassergeschützte Tastatur und sind nach MIL-STD-810H-Standard geprüft. Damit sind sie bestens vor Stürzen, extremen Temperaturen oder Stößen geschützt.

VIRTUELL STATT PERSÖNLICH? GERNE!

Wenn kein persönliches Meeting möglich ist, erlaubt die professionelle, audiovisuelle Technik eine klare, saubere Videoübertragung. Dank KI*-Audiolösung von Realtek werden Hintergrundgeräusche unterdrückt, während die KI-Kamera automatisch Beleuchtungskorrekturen sowie eine Gesichtszentrierung durchführt und die Hintergrundunschärfe aktiviert.

TOP LEISTUNG? ZUM ATTRAKTIVEN PREIS!

Der Portégé X40L-K bietet Power und schont das IT-Budget. Mit neuesten Intel® Core™ Prozessoren der 12. Generation ist das Notebook schneller denn je. Selbst große Workloads gehen flüssig von der Hand. Und dies zu einem UVP ab 1.609 Euro inkl. MwSt.

FLEXIBILITÄT? MIT DEM PASSENDEN ZUBEHÖR!

Das Dynabook-Portfolio bietet auch für den Portégé X40L-K eine Menge an Accessoires. Dank unserer Vielfalt an Dockingstationen, Reiseadaptern, Tastaturen, Tragetaschen und Rucksäcken erhalten Sie die maximale Flexibilität und Kompatibilität für Ihren Berufsalltag.

Mit Dynabook haben Sie einen starken IT-Partner für die hybride Arbeitswelt an Ihrer Seite – heute und in Zukunft!



* Mindestvoraussetzung: Intel® Core™ i3 Prozessor und HD-Kamera mit Gesichtserkennungsfunktion

dynabook

Ehemals TOSHIBA PC

Bauen mit Holz ist im Trend. Der Vorteil gegenüber anderen Baumaterialien: Holz ist leicht zu bearbeiten, stabil, nachwachsend und umweltfreundlich. Schätzungen zufolge können durch den Einsatz des Naturrohstoffs jährlich rund 80 Millionen Tonnen CO₂ eingespart werden. Für Bewohner von Holzhäusern verbessern sich zudem Wohnklima und Lebensqualität. Entsprechend hoch ist die Nachfrage nach Holz – der Rohstoff wird auf dem Weltmarkt immer knapper und teurer. Das erlebt auch Martin Hilger. Er leitet in dritter Generation die Hilger Holz GmbH, einen Holzgroßhändler aus Kall in der Eifel. Wo 1948 ein Schuppen mit Kreissäge stand, befindet sich heute eine 50.000 Quadratmeter große Lager- und Ausstellungsfläche. Gewerbe- und Privatkunden finden hier alles rund um die Themen „Holz“ und „Holzbau“ – von Böden und Türen über Paneele bis hin zu Holz für den Garten. An einem normalen Tag liefert das Unternehmen rund 300 Kubikmeter Holz aus – die Tendenz ist steigend. „Unsere Kunden wünschen sich ein breites Sortiment und eine kurzfristige Lieferung großer Holzmengen“, sagt Hilger. „Angesichts län-

gerer Lieferzeiten seitens der Produzenten ist das durchaus eine Herausforderung.“

Hallenbau soll Position am Markt stärken

Um die Anforderungen zu erfüllen, expandiert das Familienunternehmen bereits zum zweiten Mal innerhalb kurzer Zeit. Kaum wurde der neue Firmensitz eingeweiht, folgt nun der Spatenstich für die nächsten Bauarbeiten: Auf einem Erweiterungsgrundstück kommen drei Hallen mit einer Gesamtgröße von ca. 9.300 Quadratmetern hinzu. In zwei Hallen wird ein vollautomatisches Lager entstehen, die dritte Halle mit 2.000 Quadratmetern dient ausschließlich zur Beladung der Lkw. In den Bereichen „Konstruktionsvollholz“ und „Brettschichtholz“ ist Hilger Holz bereits der größte Anbieter in der Region. Die Kunden kommen mittlerweile auch aus dem angrenzenden Ausland. Vom Gartenhaus über Kindergärten und Schulen bis hin zu Industriehallen wird das Material in den verschiedensten Projekten eingesetzt. Mit dem

Hilger Holz GmbH

Branche: Holzhandel

Gründung: 1948

Hauptsitz: Kall/Eifel

Mitarbeiter: 20

www.hilger-holz.de

EXPANSION

BEREIT FÜR DEN HOLZ-HANDEL DER ZUKUNFT

Die Hilger Holz GmbH hat sich vom klassischen Sägewerk zum modernen Holzhandel entwickelt. Um die steigenden Markt- und Kundenanforderungen zu erfüllen, baut das Unternehmen in der Eifel eine der fortschrittlichsten Industriehallen in Deutschland.



Erst jüngst wurde der neue Firmensitz von Hilger Holz eingeweiht und schon folgt der Spatenstich für die nächsten Erweiterungsbauarbeiten.

Neubau der Hallen möchte das Unternehmen seine Position am Markt stärken und die Produktpalette kontinuierlich erweitern. „Unser Unternehmen hat sich seit der Gründung enorm weiterentwickelt: erst die Trennung vom Sägewerk und der Wandel hin zum Kerngeschäft, dem Holzgroßhandel, dann die Entscheidung für den neuen Standort“, erzählt Hilger. „Die Investition in ein voll automatisiertes Flächenlager übersteigt alle bis dato gegangenen Veränderungsschritte.“

Groß, voll automatisiert, nachhaltig

Das Besondere an den neuen Hallen ist nicht nur die Größe, sondern auch die Ausstattung. Diese kommt im Bereich „Software“ von dem auf die Holzindustrie spezialisierten Anbieter Timbertec. Das von der Industrie bezogene Holz wird in Zukunft vollautomatisch entstapelt, visuell auf Qualität kontrolliert und maschinell dem Flächenlager zugefügt. Anschließend wird es nach individuellem Kundenwunsch zusammengestellt, paketiert und automatisch gegen Schmutz und Witterung einfoliert. Im Ergebnis geht die Arbeit einfacher und schneller vonstatten. Selbst große Mengen Holz können zügig verarbeitet und bundesweit zur Verfügung gestellt werden – bei Abnahme kompletter Lkw-Ladungen binnen 48 Stunden. Zudem werden Fehlerquellen reduziert. Wird der Auftrag durch den Mitarbeiter vollständig erfasst, arbeitet das Lagersystem im Anschluss ebenfalls einwandfrei – der Kunde erhält immer die richtige Lieferung.

Auch die Weiterverarbeitung durch den Kunden wird verbessert. Das Unternehmen versieht auf Wunsch jeden Holzbalken mit einer Bauteilnummer in Form eines Barcodes – das erleichtert die Zuordnung. Gleichzeitig erhöht sich durch die Digitalisierung die Qualität. Denn die Maschinen arbeiten millimetergenau und bewegen das Material schonender. Die Kunden erhalten so in kurzer Zeit ein hochwertiges, verschnittoptimiertes Produkt, das genau ihren Ansprüchen entspricht. Damit wird die Kommissionieranlage eine der modernsten ihrer Art – in Deutschland gibt es sie so nur vier Mal.

Ein weiterer Aspekt: Sowohl die Halle, die vollständig in Holzbauweise errichtet wird, als auch die Anlage sind sehr nachhaltig. „Die Kommissionierung wurde bisher von mehreren Staplern durchgeführt, nun ist nur noch eine Maschine im Einsatz. Durch die Vollautomatisierung stoßen wir künftig ca. 80 Prozent weniger CO₂ aus“, sagt Martin Hilger. Trotz der umfassenden Investitionen in Digitalisierung und Automatisierung gehen keine Arbeitsplätze verloren. Vielmehr werden die bestehenden Mitarbeiter körperlich entlastet und das Team von 16 Angestellten, einem Auszubildenden und zehn Aushilfen weiter ausgebaut. Damit bleibt Hilger Holz nicht nur seinem Anspruch „Höchste Qualität zu fairen Preisen“ treu – mit der Expansion möchte das Unternehmen seinen Holzhandel auf ein neues Level bringen. ➔

CATRIN SCHREINER



Martin Hilger

Ausbildung und Werdegang: Technischer Kaufmann der Fachrichtung „Holzwirtschaft“, seit 2004 Geschäftsführer der Hilger Holz GmbH und von Eifelparkett

Derzeitige Position: Geschäftsführung

KURZ UND KNAPP

In unserem Betrieb spielt die Informations- und Kommunikationstechnologie (ITK) ...

... eine immer größere Rolle. Immer mehr Kunden sind vernetzt und greifen auf diese Technologien zurück. Daher wird dies in der Zukunft ein „Muss“ in der Handelsbranche sein.

In unserer Branche muss IT-seitig in der Regel am meisten investiert werden ...

... in zukunftsfähige Software, die nicht nur die Programme abwickelt, sondern auch die Hardware steuern kann.

Die notwendigen Mittel vorausgesetzt würde ich sofort ...

... in eine entsprechende Technologie wie die Software der Timbertec AG investieren, da diese auch Lösungen für die Steuerung von Anlagen mitentwickelt.

Von ITK-Anbietern für den Mittelstand erwarte ich, dass ...

... diese Komplettlösungen anbieten und daraus resultierend nur ein Ansprechpartner zuständig ist. Dadurch wird Zeit gespart und die entstehenden Lösungen werden auf die Firmen zugeschnitten.

Optimaler Support zeichnet sich dadurch aus, dass ...

... dieser kurzfristig auf Kundenwünsche reagiert und bei eventuell auftretenden Problemen sofort jemand verfügbar ist. Hier ist ein personalisierter Support die beste Variante. Natürlich müssen diese Dienstleistungen vor Vertragsabschluss geregelt sein. Ansonsten können hier hohe Kosten entstehen, die im Vorfeld nicht berücksichtigt wurden. ➔

„Ein CRM ist
viel mehr als ein
bloßes Adress-
management.“

BERND
SCHNEIDER

Werdegang: Bernd Schneider ist seit 45 Jahren im Unternehmen – gestartet als Azubi im Groß- und Außenhandel, danach Fachausbildungen IT. Zunächst war er einziger IT-Mitarbeiter als Software-Entwickler, danach Abteilungsleiter und abteilungsübergreifend für weitere Stabstellen verantwortlich und Prokurist.

Derzeitige Position: IT-Leiter und Prokurist

Mehr als nur Adressmanagement

360-GRAD- SICHT AUF DEN KUNDEN

„Wir haben, was Sie suchen“ – so lautet das **Motto der Klaus Faber AG.** Das Unternehmen ist Spezialgroßhändler für Kabel und Leitungen. Und die große Stärke ist es laut eigener Aussage, jedem Kunden die Lösung zu liefern, die auf seinen individuellen Bedarf zugeschnitten ist.

BEI EINER KOMPLEXEN KUNDEN-STRUKTUR und einem Portfolio von bis zu 19.000 Produkten ist dies eine Herausforderung. Klaus Faber bewältigt diese mithilfe des Customer-Relationship-Management-Systems (CRM) CAS genesisWorld der CAS Software AG, das alle Daten und Prozesse auf einer zentralen digitalen Plattform integriert. Im Interview mit IT-MITTELSTAND erklärt Bernd Schneider, IT-Leiter und Prokurist, wie das System eine kundenzentrierte Organisation ermöglicht, warum es um viel mehr als bloßes Adressmanagement geht und wie man aus Mitarbeitern CRM-Fans macht.

ITM: Herr Schneider, welche Rolle spielt die Digitalisierung in Ihrem Unternehmen?

BERND SCHNEIDER: Eine sehr große. Bei uns war Digitalisierung schon ein Thema, lange bevor es in aller Munde war. Wir sind seit über 45 Jahren sozusagen selbst entwickelnder Endanwender. Das heißt, wir haben eine sehr starke IT mit eigenem Entwicklungsteam im Haus und erstellen unsere Kern-Software wie Warenwirtschaft, Logistik oder Arbeitsplatz-Management überwiegend selbst. Die daran angeknüpften Systeme kaufen wir hinzu – und zwar best in class. Das bedeutet, wir arbeiten z.B. mit dem Archivsystem, das am besten zu uns passt. Das glei-

„Bei uns war Digitalisierung schon ein Thema, lange bevor es dieses Wort überhaupt gegeben hat.“

che gilt für die Finanzbuchhaltung und natürlich das CRM. Das ist unsere Philosophie. Außerdem wird die Digitalisierung von Informationen bei uns schon immer großgeschrieben.

ITM: Was bedeutet das genau?

SCHNEIDER: Wir haben ungefähr 18.000 bis 19.000 Produkte in unserem Portfolio. Unser Lagerbestand bewegt sich bei weit über 150 Mio. Euro. Das bedeutet, dass man einen entsprechenden Überblick braucht und stets wissen muss: Welche Produkte sind verfügbar? Wie sind diese technisch einzusetzen? Wie kann ich auf diese zugreifen? Wann können diese für Kunden auf der Baustelle bereitstehen? Das geht nicht ohne eine extreme Digitalisierung. Wir haben uns in Art, Umfang und Ausprägung einen hohen Grad an digitalisierten Produktinformationen erarbeitet, das kommt uns auch in unserem Webshop zugute.

ITM: Das bedeutet, dass auch die gesamten Geschäftsprozesse digitalisiert sind?

SCHNEIDER: Genau. Wir benutzen nur noch wenig Papier. Ich habe gerade vor kurzem in der IT die letzten Aktenschränke aussortiert, weil wir auch dort kein Papier mehr brauchen. Die 600 bis 800 Bestellprozesse pro Jahr im IT-Einkauf laufen beispielsweise komplett papierlos ab – mit digitaler Signatur.

ITM: Welche Rolle spielt das CRM-System in dieser Digitalisierungsstrategie?

SCHNEIDER: Die Idee war, mit der Einführung eines CRM eine gemeinsame Plattform für alle Adressen des Unternehmens zu schaffen. Das heißt, nicht nur Kunden, sondern auch Lieferanten und Partner werden im CRM abgelegt und von dort aus an Drittsysteme wie Warenwirtschaft oder Finanzbuchhaltung weitergeleitet. Somit muss z.B. der Vertrieb nicht in der Buchhaltung anrufen und fragen, ob ein bestimmter Kunde noch ein Kreditlimit hat. Wir haben alle Informationen in einer Oberfläche zusammengebracht. Denn ein CRM ist viel mehr als ein bloßes Adressmanagement. Hinzu kommt, dass wir durch unser starkes Wachstum jede Menge Personal aufgebaut haben. Und neue Mitarbeiter müssen so nur in einer einzigen Lösung geschult werden, die ihnen alle Funktionen für das Tagesgeschäft bietet. So verkürzt sich auch der Rekrutierungsprozess.

ITM: Was meinen Sie damit, dass ein CRM viel mehr als bloßes Adressmanagement ist?

SCHNEIDER: Unsere Stärke ist die intensive Kundenberatung am Telefon. Dabei ist es wichtig, dass unsere Mitarbeiter Zeit haben, sich um das Problem des Kunden zu kümmern. Sie sollen nicht die Zeit dafür verwenden, sich die Informationen zum Kunden erst einmal zu besorgen. Daher wollten wir mit dem CRM Informationen zusammenführen, die üblicherweise aus vielen Bereichen kommen – oder auch von mehreren Arbeitsplätzen aus einem Vertriebsgebiet zusammengetragen werden. Der Außendienstkollege verfügt über bestimmte Informationen, ebenso wie der Mitarbeiter im Innendienst oder der Kollege, der für die Transportsteuerung verantwortlich ist. Die Kunst ist es nun, all dieses an einer Stelle zusammenzubringen – und zwar bei dem Mitarbeiter, der gerade am Telefon mit dem Kunden spricht. So schaffen wir eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden.

ITM: Was bietet diese 360-Grad-Sicht konkret?

SCHNEIDER: Wir haben es sehr häufig mit komplexen Kundenstrukturen zu tun, die sich über ganz Deutschland verteilen können. Und da ist es wichtig zu wissen: Was ist gerade in einer bestimmten Filiale los? Bearbeiten die Kollegen in Norddeutschland viel-





„Grundsätzlich sprechen wir bei der Firma Faber nicht von Lieferantenbeziehungen, sondern von Partnerschaften.“

leicht die gleiche Anfrage, die schon in München eingegangen ist? Vielleicht ruft gerade nur eine kleine Filiale an, aber dahinter steht ein Multi-Millionen-Konzern als Muttergesellschaft. Wir brauchen aufgrund der Netzwerke, die unsere Kunden abbilden, einen Blick, der weit über die Einzeladresse hinaus geht.

ITM: Das heißt, es geht nicht nur darum, die Informationen aus den verschiedenen Systemen zusammenzuführen, sondern auch das Wissen in den Köpfen der unterschiedlichen Mitarbeiter?

SCHNEIDER: Genau so ist es. Die Klaus Faber AG hat eine Besonderheit: Wer bei uns einmal angefangen hat, wechselt nicht mehr. Wir haben eine sehr geringe Fluktuation. Ich selbst bin schon 45 Jahre dabei. Logischerweise sammeln die Leute im Laufe der Zeit ganz viel Wissen an. Die neuen Kollegen müssen sich dieses vielfach mühsam erarbeiten. Daher war es wichtig, dass die Mitarbeiter die Informationen, die sie im Kopf haben, auch auf die Plattform bringen, damit sie z.B. in Ruhe in Urlaub gehen können. Oder dass sie nicht angerufen werden müssen, wenn sie krank sind. Wir haben hier am Standort in Saarbrücken ca. 160 Mitarbeiter, davon arbeiten 60 im Vertrieb. Da können Sie sich vorstellen, was das bedeutet.

ITM: Wie bereit sind denn die Mitarbeiter, ihr Wissen zu teilen?

SCHNEIDER: Wir hatten zu Beginn die Befürchtung, dass nicht alle Mitarbeiter das CRM akzeptieren und ihr Wissen lieber nicht digital teilen möchten. Das Gegenteil war der Fall. Die Begeisterung hat alle mitgerissen.

ITM: Und wie erreicht man diese Akzeptanz?

SCHNEIDER: Die Mitarbeiter profitieren ja nur von der CRM-Plattform, wenn alle Fachbereiche und alle Beteiligten bereit sind, ihre Informationen dort abzulegen. Auch die langjährig Beschäftigten benötigen immer mal wieder Wissen aus einem

anderen Fachbereich. Wenn sie aber erwarten, dass dieses dort für sie abgelegt wird, dann dürfen die anderen das Gleiche auch von ihnen erwarten. In sämtlichen Fachabteilungen werden die Informationen zu den Ansprechpartnern aus dem CRM gepusht. Das heißt: Ich bin als Mitarbeiter gut beraten, meine Adressen dort zu pflegen. Sonst geht die nächste E-Mail ins Nichts. Wer seine Daten pflegt, hat es im Tagesgeschäft einfacher. Zudem wird jede Adresse, bevor sie angelegt wird, durch verschiedene Adressportale wie z.B. Creditreform überprüft. So erreichen wir eine hohe Datenqualität.

ITM: Woran merken Sie das?

SCHNEIDER: Wir haben beispielsweise kaum Rückläufer beim E-Mail-Marketing. Üblicherweise sind in einem Unternehmen ungefähr 15 Prozent der Adressen und Kontakte nicht valide. Bei uns sind es dagegen nur ein bis drei Prozent. Das ist fast nichts. Das zeigt mir, dass alle Kollegen sehr genau nachpflegen, wenn sie eine neue Information bekommen.

ITM: Inwieweit ist auch der Außendienst an die CRM-Plattform angebunden?

SCHNEIDER: Das ist sowieso das Highlight schlechthin. Die Außendienstkollegen können die Informationen, die sie vor Ort aufsammeln, direkt im System protokollieren. Dafür sind sie mit Microsoft-Surface-Laptops ausgerüstet und greifen per Web-Client auf das System zu. Dieser sogenannte Besuchsbericht ist fest strukturiert. So liefert jeder Besuch eines Außendienstmitarbeiters bei einem Kunden im Ergebnis für uns das gleiche Qualitätsbild. Diese Berichte haben

- › dem Unternehmen einen großen Schub im Vertrieb gegeben. Und durch das Projekt-Board wurde diese Möglichkeit noch erweitert.

ITM: Was hat es damit auf sich?

SCHNEIDER: Dieses Projekt-Board hat ein Kollege in der IT, der für das CRM zuständig ist, selbst entwickelt – gemäß den Wünschen der Vertriebsmitarbeiter. Die Leute im Außendienst haben damit die Möglichkeit, nationale und internationale Großprojekte mit potenzieller Faber-Beteiligung zu dokumentieren.

ITM: Das heißt konkret?

SCHNEIDER: Ich nenne Ihnen ein Beispiel: Ein Außendienstkollege fährt an einer Windparkbaustelle vorbei. Er fotografiert die Baustelle und lädt das Bild inklusive der Adresse des Architekten auf der CRM-Plattform hoch. Dazu wird beispielsweise noch ein Kommentar eingetragen: „Achtung, hier entsteht ein neuer Windpark.“ Und irgendwann wird dann vielleicht eine Anfrage an uns gerichtet, die sich genau auf dieses Projekt bezieht. Dann verfügen die zuständigen Mitarbeiter schon über einige grundlegende Informationen und können schneller sowie zielgerichteter auf die Anfrage reagieren. Das verschafft uns viele Vorteile im Vertrieb. Und die Kunden können sich sicher sein, dass wir wissen, was sich in Deutschland tut.

„Das CRM ist zur Selbstverständlichkeit und zur führenden Anwendung im Unternehmen geworden.“



ITM: Mobiles Arbeiten hat in den vergangenen zweieinhalb Jahren an Bedeutung gewonnen. Viele Mitarbeiter arbeiten im Homeoffice. Sehen Sie Ihr Unternehmen diesbezüglich gut aufgestellt?

SCHNEIDER: Wir verwenden ganz bewusst nicht den Begriff „Homeoffice“, sondern sprechen von flexiblem oder hybridem Arbeiten. Wir haben festgestellt, dass gerade junge Mitarbeiter mit ihren Familien besondere Anforderungen an Arbeitszeiten haben und die Möglichkeit benötigen, auch mal kurzfristig an einem anderen Ort arbeiten zu können. Wir hatten zufälligerweise vor der Pandemie damit begonnen, uns darüber Gedanken zu machen, um für Fachkräfte attraktiv zu bleiben. Und hybrides Arbeiten war in diesem Zusammenhang ein sehr wichtiges Thema. Als dann der Lockdown kam, sind wir quasi von einem Tag auf den anderen mit der gesamten Belegschaft ins Homeoffice gewechselt. Wir waren von der Breitbandanbindung her so weit vorbereitet, dass wir ohne Probleme weiterarbeiten konnten. Das heißt, unsere Mitarbeiter waren nicht nur für die Kunden telefonisch erreichbar. Ihnen standen auch alle Werkzeuge wie unsere CRM-Plattform zur Verfügung, um auf alle technischen Informationen zugreifen, Angebote verschicken, Reklamationen bearbeiten oder auch Aufträge entgegennehmen zu können. In der Pandemie haben wir die beiden erfolgreichsten Jahre der Unternehmensgeschichte erlebt. Dies ist ein deutliches Statement für Chancen der hybriden Arbeitswelt.

ITM: Wie lange hat denn die Einführung des CRM-Systems gedauert?

SCHNEIDER: Von der Entscheidung für CAS genesisWorld bis zum Rollout hat es ein Jahr gedauert. Die Installation war sehr unkompliziert. Das System läuft out of the box. Bewährt hat sich die Idee der schrittweisen Lizenzierung. Zum Start waren nur wenige Lizenzen verfügbar. Bereits nach wenigen Tagen war aber das Interesse aller so hoch, dass wir sofort in größeren Mengen Lizenzen nachgekauft haben. Mittlerweile haben wir alle Arbeitsplätze in der Zentrale sowie beim Außendienst mit Lizenzen versorgt und kaufen aufgrund des stetigen Wachstums regelmäßig nach. Das CRM ist zur Selbstverständlichkeit und zur führenden Anwendung im Unternehmen geworden.

ITM: Ist das Projekt kostenseitig im Rahmen geblieben?

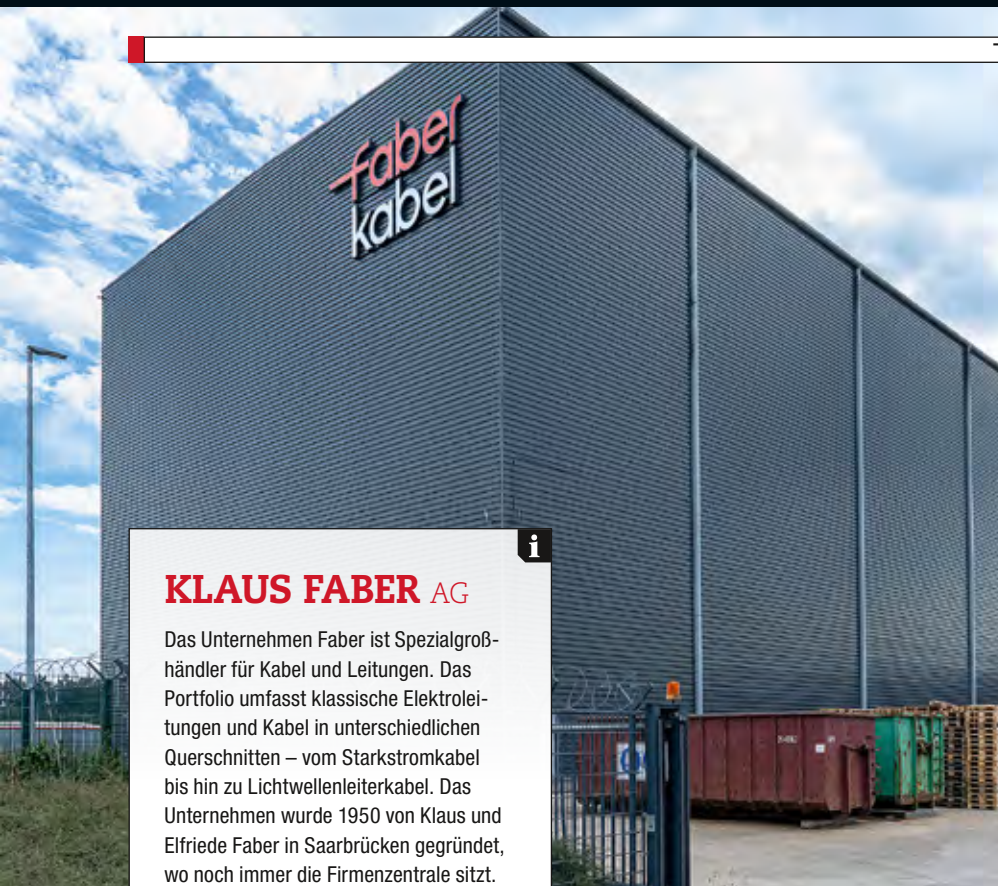
SCHNEIDER: Das Projekt wurde unterhalb der Budgetgrenze realisiert, weil durch die Begeisterung der Mitarbeiter sehr viel mehr in Eigenleistung erbracht werden konnte, als geplant war.

ITM: Was bedeutet Eigenleistung in diesem Zusammenhang?

SCHNEIDER: Das System hat gewisse Funktionen und so genannte Filter, die die Anwender selbst erstellen können. So lässt sich z.B. jede einzelne Rechnungszeile als Information zur Verfügung stellen – wie etwa Artikelmenge oder Endbetrag. Darauf können die Endanwender eigene Filter setzen und beispielsweise nach Artikeln suchen, die in einem bestimmten Zeitraum oder einer bestimmten Region verkauft wurden. Bei anderen Systemen muss so etwas erst durch die Entwicklungsabteilung bereitgestellt werden. Bei CAS genesisWorld können es die Nutzer selbst machen. Unsere Key User haben sich dazu sehr viel überlegt und Dinge gemeinsam erarbeitet, die normalerweise bei der Projekteinführung über das Customizing erledigt werden.

ITM: Wie haben Sie die Key User ausgewählt?

SCHNEIDER: Die Auswahl erfolgte nach definierten Zielvorstellungen. Vereinfacht ausgedrückt: Die erfahrenen Mitarbeiter steuerten ihr Wissen über die Kunden bei und die jüngeren Kollegen halfen mit ihrer IT-Affinität über die ersten Hürden hinweg. Es war wichtig, ein sehr großes und heterogenes Team an Key Usern zu haben, die man als Fans für das Projekt gewinnen



KLAUS FABER AG

Das Unternehmen Faber ist Spezialgroßhändler für Kabel und Leitungen. Das Portfolio umfasst klassische Elektroleitungen und Kabel in unterschiedlichen Querschnitten – vom Starkstromkabel bis hin zu Lichtwellenleiterkabel. Das Unternehmen wurde 1950 von Klaus und Elfriede Faber in Saarbrücken gegründet, wo noch immer die Firmenzentrale sitzt. Klaus Faber beschäftigt insgesamt 300 Mitarbeiter, der Jahresumsatz liegt bei 450 Mio. Euro. ➔

🌐 www.faberkabel.de



Zurzeit hat das Unternehmen ungefähr 18.000 bis 19.000 Kabelsorten im Portfolio. Der Lagerbestand bewegt sich bei weit über 100 Mio. Euro.

„Wir sind mittlerweile der Benchmark für digitalisierte Produktinformationen für die gesamte Branche.“

konnte. Somit hatten wir von Anfang an wichtige Multiplikatoren in den Fachbereichen. Die Key User haben dann auch die Trainings bei uns im Unternehmen durchgeführt. Sie sind außerdem in die Entwicklung neuer Funktionen eingebunden und bei Release-Updates erledigen sie eigenständig die Qualitätssicherung durch Tests.

ITM: Wie liefen die Schulungen durch die Key User ab?

SCHNEIDER: Wir haben die Key User durch den Anbieter schulen lassen – nach dem Train-the-Trainer-Konzept. Und die Key User haben dann bei uns im Haus die Schulungen durchgeführt. Es hat sie sehr stolz gemacht, bei so einem neuen Produkt das Wissen vermitteln zu dürfen. Und wir stellen auch immer wieder fest: Kollegen reden untereinander anders als fachabteilungsübergreifend.

ITM: Was meinen Sie damit?

SCHNEIDER: Innerhalb der IT bespricht man ein solches Thema in einem Meeting. Und danach ist dann wieder Schluss, alle gehen wieder in ihren Bereich und arbeiten weiter. Doch wenn man die Kommunikation in die Fläche streut, lassen sich viele Dinge bewegen.

ITM: Warum haben Sie sich eigentlich für das CRM-System von der CAS Software AG entschieden?

SCHNEIDER: Dafür gab es verschiedene Gründe. Dazu zählt u.a. die Möglichkeit, die Anwendung selbst weiterzuentwickeln und Drittsysteme anzubinden. Die wichtigsten sind die Anbindungen an unser digitales Belegarchiv, an das Management der Kreditlimits sowie die Verknüpfung mit den Business-Intelligence-Daten (BI) und dem Webshop. Für das System sprechen aber auch die einfache und intuitive Bedienung sowie das strukturierte Rollen- und Rechtekonzept. Hinzu kam, dass wir von der Unternehmenskultur des Anbieters begeistert sind.

ITM: Was heißt das?

SCHNEIDER: Grundsätzlich sprechen wir bei der Firma Faber nicht von Lieferantenbeziehungen, sondern von Partnerschaften. Wir sind extrem treu. Wenn wir uns für einen Partner entscheiden, dann bleiben wir dabei, auch wenn es mal ein paar Probleme gibt. Daher haben wir uns den Anbieter sehr genau angeschaut und auch die Geschäftszentrale besucht. Dort haben wir beobachtet, wie wir empfangen werden und uns das Produkt präsentiert wird. Diese weichen Kriterien sind sehr wichtig für uns. Und der Anbieter hat uns dabei überzeugt.

ITM: Hat sich der gute Eindruck in der Zusammenarbeit fortgesetzt?

SCHNEIDER: Wir hatten von Anfang an – und das ist auch ein weiterer Pluspunkt – einen namentlich bekannten Ansprechpartner bei CAS Software. Es ist sehr wichtig, eine Anlaufstelle zu haben, die sagt: „Ich kümmere mich um Ihr Problem.“ Genauso arbeitet auch die Firma Faber, „One Face to the Customer“ ist genau unser Modell.

ITM: Wie läuft der Support aktuell ab?

SCHNEIDER: Wir haben ein Team mit einem eigenen CRM-Manager im Haus, das sich um den First-Level-Support für alle Anwender kümmert. So müssen die Mitarbeiter nicht über das Ticketsystem gehen, sondern haben direkt im Haus einen Ansprechpartner. Dabei können sie auch Wünsche für Erweiterungen ➔

- › äußern. Und wir haben dann die Möglichkeit, gewisse Dinge durch unser Entwicklerteam selbst erledigen zu können. Diesbezüglich ist CAS genesisWorld sehr offen in seinem System.

ITM: Gab es Herausforderungen bei der Einführung des Systems?

SCHNEIDER: Die Herausforderung war die automatische Befüllung des Systems mit den Daten aus unseren Drittsystemen. Denn das Ziel war es, den Anwendern von der ersten Stunde an einen deutlichen Mehrwert zu bieten, um die Akzeptanz zu bekommen.

ITM: Warum war das eine Herausforderung?

SCHNEIDER: So ein System wie das CRM von CAS Software hat natürlich Schnittstellen, über die man Daten austauschen kann. Daten austauschen zu können, heißt aber noch nicht, dass diese Daten zueinander passen. Viele Dinge kennt ein CRM im Standard ja gar nicht. Wir arbeiten beispielsweise mit sehr vielen Textinformationen. Doch wenn man Textinformationen abspeichern möchten, muss dies dem System erst mal bekannt gemacht werden. Anschließend muss man sich darum kümmern, dass die Informationen

„Die hybride Arbeitswelt verlangt nach Software-Lösungen, mit denen alle Informationen zentral verfügbar sind.“



an der passenden Stelle angezeigt werden. Das bedeutet, dass man sich sehr viele Gedanken machen muss: Wie bringt man die Informationen von A nach B? Womit werden sie verknüpft? In welchen Rhythmen finden Aktualisierungen statt? Und dies muss auch dem Anwender bekannt sein, damit er einschätzen kann, wie alt eine Information ist. Das alles verursacht also viel Abstimmungsbedarf.

ITM: Was können Sie anderen Unternehmen raten, die ebenfalls über die Einführung einer CRM-Plattform nachdenken?

SCHNEIDER: Suchen Sie nicht nur nach einer Software! Suchen Sie nach einem Partner, dem Sie vertrauen und mit dem Sie eine sehr lange Zusammenarbeit anstreben! Zudem sollte man auf die Kosten der Einführung, auf die Flexibilität der Lizenzgestaltung und die Folgekosten für Lizenzen, Datenbanken, Hardware und Netzwerke achten. Daneben ist es wichtig, die Mitarbeiter von Anfang an in den Entscheidungsprozess einzubeziehen und an der Entwicklung der Lösung teilhaben zu lassen. Wer ein CRM-System implementiert, sollte sich auch darüber klar sein, dass dies eine sehr lebendige Lösung ist. Sie wird nie fertig. Jede neue Innovation liefert Ideen und Möglichkeiten der Optimierung.

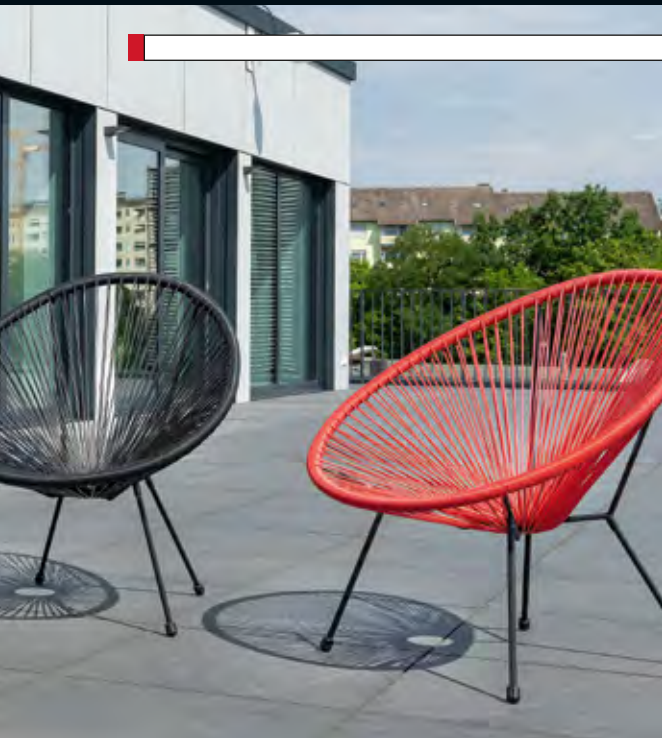
ITM: Sie verwenden eigentlich auch lieber den Begriff xRM als CRM. Ist das richtig?

SCHNEIDER: Ja, das stimmt. Viele Unternehmen suchen zunächst nur nach einem System für das Adressmanagement. Aber ein CRM ist kein Tool zur Verwaltung von Adressen, sondern ein Werkzeug zur Ausgestaltung der Zusammenarbeit mit Kunden, Lieferanten und Partnern. Deshalb bevorzuge ich den Begriff xRM. Das „x“ steht dabei meiner Meinung nach als Multiplikator für die Mehrwerte über alle Partner hinweg.

ITM: Gibt es etwas, das Sie anders machen würden, wenn Sie das Projekt noch mal starten könnten?

SCHNEIDER: Ich würde viel früher damit beginnen, ein CRM einzuführen. Die hybride Arbeitswelt verlangt nach Software-Lösungen, mit denen alle Informationen zentral verfügbar sind. Denn das hat nichts mit der Firmengröße zu tun. Auch ein Unternehmen mit einer geringen Anzahl von Mitarbeitern und Kunden kann sehr viel Nutzen aus dem System generieren. Es geht nicht um Größe, sondern um Fragen wie etwa: Wie ist mein Unternehmen organisiert? Wo brauche ich in welchem Geschäftsprozess welche Informationen? Wir haben gerade ein





„Wer ein CRM-System implementiert, sollte sich auch darüber klar sein, dass dies eine sehr lebendige Lösung ist.“



Unternehmen mit 15 Beschäftigten gekauft. Und auch dort wird ein CRM ganz dringend gebraucht, weil es für den Arbeitsprozess unabdingbar ist. Ich kann mir sogar vorstellen, dass selbst eine kleine Kanzlei mit fünf Mitarbeitern ein CRM sinnvoll einsetzen kann.

ITM: Gibt es weitere Pläne bei der Firma Faber, was das CRM betrifft?

SCHNEIDER: Wir sind regelmäßig im Austausch mit der CAS Software AG. Unsere Ansprechpartner dort haben stets ein offenes Ohr für Ideen und Anregungen. Im Moment sind wir auf das Release 14 des CRM-Systems gespannt. Wir machen Updates auch, um die Release-Fähigkeit grundsätzlich beizubehalten und an neuen Entwicklungen partizipieren zu können. Zudem planen wir gerade die Einführung einer neuen Enterprise-Resource-Planning-Lösung (ERP), die wir mittelfristig auch konzernweit einsetzen möchten.

ITM: Hat dies Auswirkungen auf die weitere Nutzung des CRMs?

SCHNEIDER: In diesem Prozess haben wir uns u.a. mit der Auswahl der gesetzten Systeme beschäftigt. Und das CRM steht hier an erster Position. Ein ERP hat zwar auch eine entsprechende Funktionalität. Doch dabei geht es vor allem um Adressmanagement. Das hat nichts mit dem zu tun, was wir heute unter CRM verstehen, und wird unseren Anforderungen auch nicht gerecht. Da sind wir einfach zu anspruchsvoll. Daher werden wir unser CRM weiter parallel nutzen. ➔

MARKUS STREHLITZ



PKS
people knowing software.

eXplain

Das Tool für **Code-Analyse** und **Software-Re-Engineering**.

Gewachsene Systeme sind häufig unübersichtlich, komplex und wenig strukturiert. Mit eXplain können Sie sich in diesem „Gelände“ problemlos bewegen!

Besuchen Sie unsere Website und laden Sie sich kostenlos das eXplain Whitepaper herunter.

www.pks.de/details/explain-whitepaper-download



KLARER WETTBEWERBSVORTEIL

DIGITALISIERUNG OHNE GREEN- WASHING

In den derzeit turbulenten Zeiten werden viele Unternehmen von der schnellen Folge einschneidender Veränderungen überrollt. So müssen sie sich ständig anpassen und neu erfinden, um mit den Anforderungen der Digitalisierung mithalten und langfristig am Markt bestehen zu können.

HIERBEI REICHEN OFTMALS SCHON viele kleine Verbesserungen und Modernisierungen in den Workflows, um effizienter und schlagkräftiger zu werden – das gilt auch für mittelständische Unternehmen, sind sie doch in vielen Industriezweigen der Motor der deutschen Wirtschaft. Ohne Digitalisierung werden sie sich im nationalen und internationalen Wettbewerb künftig schwer tun. Allerdings sehen sich viele nach wie vor als Nachzügler bei der Digitalisierung von Geschäfts- und Verwaltungsprozessen, meint Kai Grunwitz von NTT Ltd. in Deutschland. „Jeder Zweite stellt sich in einer Studie des Branchenverbands Bitkom ein schlechtes Zeugnis aus. Es mangelt an Ressourcen, Standards und Datensicherheit“, so der Geschäftsführer. Vor diesem Hintergrund sei es umso wichtiger, zunächst zu prüfen, welche Prozesse transformiert werden sollen und können. Unternehmen dürften aber keinesfalls die Digitalisierung vorantreiben, um einem Trend zu folgen. Das Ziel müsse immer sein, durch neue Lösungen einen geschäftlichen Mehrwert zu schaffen. Laut Grunwitz ist eine zielgerichtete Digitalisierungsstrategie für Unternehmen jeder Couleur eine Überlebensstrategie im härter werdenden Wettbewerbsumfeld.

Ähnlich sieht es Klaus Imping, CEO der mSE Pointout Group und mSE-GmbH Management Solutions München: „Digitalisierung ist für jedes Unternehmen, das sich dem Wettbewerb stellt, kein ‚nice to have‘, sondern ein absolutes ‚Muss‘.“ Sie mache Prozesse effizienter, aber auch schneller sowie Unternehmen reaktionsfähiger und agiler. Dies sei ein relativer Wettbewerbsvorteil für diejenigen, die schnell sind. „Wer zu lange zögert, wird bald zum Getriebenen“, warnt er.

Corona-Pandemie als Katalysator

Immerhin soll die Aufmerksamkeit für jenes Thema zugenommen haben. Laut Imping steht es auf fast jeder Management-Agenda, auch wenn Verfügbarkeitsprobleme, Preissteigerungen und Personalmangel bei vielen Firmen das aktuelle Geschehen diktieren. Thomas Rohrbach, Geschäftsführer bei Neonex Consulting, stellt ebenfalls fest, dass das Thema „Digitalisierung“ inzwischen „zum Glück in den Köpfen fast aller Entscheider“ angekommen ist. „Auch die Nachzügler fangen nun endlich an, ihren Betrieb zu digitalisieren“, meint er. Die Nachfrage nach Unterstützung aus dieser Richtung nehme dabei stetig zu. So habe seine Management-Beratung in diesem Jahr bereits einige weltweite Transformationsprojekte gestartet und „vor allem auch kleine Mittelständler fangen an, sich mit Einstiegsthemen wie Potenzialanalysen und Weiterbildungen zu beschäftigen“. Die Corona-Pandemie habe dabei als Katalysator gedient, der viele Entscheidungen und Prozesse wesentlich beschleunigt hat, meint wiederum Tim Berghoff. „Auch ein gerade im Vollzug befindlicher Generationswechsel leistet der Digitalisierung weiter Vorschub“, so der Security Evangelist bei G Data Cyberdefense.

Welche Prozesse man als Erstes digitalisiert, um möglichst rasch die Produktivität zu steigern, ist dabei stark einzelfallabhängig. Zu Beginn sollte jedenfalls immer die Entwicklung einer Strategie stehen, welche für jedes Unternehmen natürlich anders aussieht, „da Ausgangsbedingungen, Unternehmenskultur, Branche und Digitalisierungsziele höchst unterschiedlich sein können“, weiß Bodo Giegel, Business Head DACH beim Project Management Institute. Laut ihm bilden vernünftige Projekt-Management-Prozesse eine gute Grundlage, damit Digitalisierungs- und Change-Prozesse nicht im Sand verlaufen.

Neben einer unabdingbaren Vorabanalyse hält Kai Grunwitz eine ehrliche Einschätzung, ob der Weg zum geplanten Ziel nicht doch zu steinig und der erwartete Nutzen fraglich ist, für genauso wichtig. Seiner Meinung nach sollten Mittelständler keinesfalls unreflektiert irgendwelchen Trends folgen, sondern das geplante Digitalisierungsszenario aus dem eigenen Blickwinkel heraus analysieren. „Digitalisierung bedeutet immer Investitionen und diese müssen sorgfältig eingesetzt werden“, betont der Experte. Thomas Rohrbach empfiehlt grundsätzlich mit den „Low Hanging Fruits“ anzufangen: also einfache Veränderungen, die einen schnellen Erfolg mit sich bringen und dann die Akzeptanz und die Lust auf Digitalisierung erhöhen. Konkret handle es sich oft um Projekte zur Herstellung von Real-Time-Transparenz über den Zustand von Prozessen, Maschinen und Anlagen, um Abweichungen erkennbar zu machen.

Einbindung der Mitarbeiter

Um die Prozesse in der Produktion, Logistik und den zugehörigen indirekten Bereichen zu digitalisieren und damit effizienter zu gestalten, bietet sich ein breites Spektrum an Tools und Lösungen an. Gerade in der Produktion sind z.B. digitale Zwillinge ein nützlicher Helfer, um Produktionsumgebungen und Maschinen ortsunabhängig in Echtzeit zu überwachen, ➤



„Echte nachhaltige Transformation – egal in welchem Bereich – funktioniert nur, wenn alle Mitarbeiter, von der ungelernten Arbeitskraft bis hoch zur Führungsebene, an einem Strang ziehen.“

Bodo Giegel, Project Management Institute

- › komplexe Simulationen durchzuführen und Automatisierungs-Workflows zu entwerfen. „Der Einsatz von moderner algorithmengestützter Maschinenintelligenz, Data Analytics oder Augmented Reality (AR) für proaktive Wartung und Service bietet den Unternehmen ein enormes Potenzial“, betont Kai Grunwitz. „5G oder besser gesagt private 5G-Netze werden zur Schlüsseltechnologie einer datengetriebenen Wirtschaft, die auf hohe Zuverlässigkeit und Leistung angewiesen ist.“

Eine große Rolle bei der Digitalisierung in Unternehmen spielen übrigens die Themen „Automatisierung“ und „Transparenz“ – da sind sich die Experten einig. „Automatisierungen sind immer dort sinnvoll, wo repetitive Aufgaben zu erfüllen sind, bei denen es wenig bis keine Abweichungen oder Ermessensspielräume gibt“, weiß Tim Berghoff von G Data Cyberdefense. Insofern sei die Automatisierung einzelner Abläufe durchaus sinnvoll. Diese ließen sich auch durch KI-Technologien im weitesten Sinn gut ergänzen. Transparenz wiederum sei gegenüber der eigenen Belegschaft „immens wichtig“, betont Berghoff, denn Veränderungen kämen wesentlich besser an, wenn Menschen sie verstünden. „Und das kann nur gelingen, wenn die Geschäftsführung die Mitarbeiter innerlich und inhaltlich abholt, statt sie vor vollendete Tatsachen zu stellen.“

So sieht es auch Klaus Imping von mSE: „Digitalisiert man einen Prozess, ohne die Mitarbeiter mitzunehmen, werden gewohnte Arbeitsweisen Bestand haben und überleben, der digitale Prozess wird hingegen nicht gelebt.“ Daher ist eine klare Einbindung der Mitarbeiter von Anfang an entscheidend, um Unsicherheiten zu vermeiden und den Erfolg der Transformation sicherzustellen. „Einbindung meint dabei die Information über den Prozess, die Ziele und die Vorteile der Digitalen Transformation“, erklärt Thomas Rohrbach von Neonex, „aber auch den Aufbau von Wissen über die Digitalisierung in der Belegschaft.“

Gerade bei Mittelständlern sind die Mitarbeiter sehr nah an der Wertschöpfungskette. „Unternehmen begehen einen Kardinalfehler, wenn sie das Wissen

und die Ideen der eigenen Experten nicht nutzen“, warnt Kai Grunwitz. Seiner Ansicht nach sollte das klassische Argument „Das haben wir schon immer so getan“ durch Mut und die Bereitschaft zur Veränderung abgelöst werden. Digitalisierungsprojekte seien nur dann erfolgreich, wenn die Mitarbeiter zu Treibern der Innovation werden.

Nachhaltigkeit auf dem Schirm haben

Das Problem ist nur, wenn nicht genügend Mitarbeiter da sind. Tatsächlich sieht Grunwitz die vielleicht größte Herausforderung in fehlenden personellen Ressourcen. Das gelte für die grundlegende IT-Infrastruktur – und noch mehr in Bereichen wie Künstliche Intelligenz, Data Analytics oder Cybersecurity. Als Lösung schlägt er vor, die eigenen Mitarbeiter durch gezielte Auslagerung von Betriebstätigkeiten freizuschaukeln und ihre Expertise wertstiftend im neuen Umfeld einzusetzen. Bodo Giegel vom Project Management Institute sieht die größte Herausforderung wiederum in der nach wie vor oft nicht ausreichenden Projekt-Management-Basis in den Unternehmen. Denn aus seiner Sicht funktioniert jeder Wandel nur, wenn Change- und Projekt-Management Hand in Hand gehen.

Eine weitere Herausforderung ist laut Tim Berghoff die Absicherung der eigenen Netzwerke und Infrastrukturen. Dafür sei teilweise Spezialwissen erforderlich, welches nicht jedes Unternehmen vorhalten könne. „Bestehende, historisch gewachsene Strukturen werden schnell zum Hemmnis und zu einem Stolperstein, der schwerwiegende Folgen für die Sicherheit haben kann“, mahnt er und betont: „Je nach Branche sind auch gesetzliche Vorgaben zu beachten – und hier herrscht stellenweise noch keine abschließende Klarheit darüber, welche Rahmenbedingungen zu erfüllen sind.“ An dieser Stelle sei wiederum die Politik gefordert.

Wer trotz aller Herausforderungen ein Digitalisierungsprojekt in Angriff nimmt, sollte auch gleich das Thema „Nachhaltigkeit“ auf dem Schirm haben. Warum? „Die Verbraucher haben heute enorme Ansprüche in puncto Nachhaltigkeit der Wertschöpfungskette“, weiß Kai Grunwitz. Daher erfordere Digitalisierung immer auch neue Energiekonzepte sowie eine intelligente Steuerung von Produktionsanlagen bis hin zu smarter Logistikk. Gelebte Nachhaltigkeit sieht er als „klaren Wettbewerbsvorteil“.

Laut Thomas Rohrbach ist das Bewusstsein für den Verbrauch ökologischer (z.B. Energie), ökonomischer (Geld) sowie sozialer Ressourcen (z.B. Assistenzsysteme) in der Gesellschaft hinlänglich geschaffen. Schlussendlich könnten sich Unternehmen, die verstehen, wie sie diese Ressourcen am besten einsparen, darüber auch am Markt positionieren – und zwar nicht mit Greenwashing, sondern mit echter Verantwortungsübernahme. ➔

LEA SOMMERHÄUSER



„Häufig wird viel Aufmerksamkeit auf Tools und Technologie gelegt. Der eigentliche Gegenstand der Digitalisierung ist aber der Prozess.“

Klaus Imping, mSE



ZEIT UMZUDENKEN

DIGITALE TRANSFORMATION IST MENSCHENSACHE

In vielen Branchen ist die Digitale Transformation mittlerweile ein erfolgsentscheidender Faktor geworden. Sie gelingt am besten dann, wenn Mitarbeiter aktiv an der Gestaltung teilhaben.

Viele Unternehmen sind aktuell mit einer Vielzahl von parallelen Herausforderungen konfrontiert: Steigende Energiepreise und Ressourcenknappheit belasten das Geschäft enorm. Vor allem beim Thema „Nachhaltigkeit“ steigen die Anforderungen. Für neue Vorgaben zu Kreislaufwirtschaft und digitalem Produktpass braucht es Daten von der Entwicklung über die Produktion bis hin zum Afterservice. ERP-Systeme rücken so gerade wieder stärker in den Fokus, denn dort entsteht Transparenz, indem viele Themen zusammenlaufen. Modernisierung kann einen großen Beitrag leisten, um schonender mit knappen Ressourcen umzugehen. Hinzu kommt eine hohe Inflation in der Kundenerwartung mit Blick auf digitale Services: Wo Kunden gestern beispielsweise noch mit traditionellen Bezahlmethoden oder Webformularen zufrieden waren, wird zunehmend vorausgesetzt, was man an Komfort aus der Smartphone-Welt kennt.

Vorhersagetechnologien werden wichtiger für die Navigation

Cloud-Plattformen helfen zusammen mit einer agileren Ausrichtung dabei, schneller auf neue Trends zu reagieren. Diese Fähigkeit wird angesichts von neuen Marktdynamiken, mehr Handelshemmnissen und Lieferketten unter Druck immer wesentlicher. Datenanalytik, KI und die Fähigkeit, möglichst exakte Vorhersagen auf Basis von Daten zu treffen, werden praktisch zu wirtschaftlichen Überlebens-Skills. Welche Produkte werden meine Kunden in den nächsten Monaten mit hoher Sicherheit bestellen – und welche Materialien sollten dafür angesichts von extremen Lieferverzögerungen proaktiv auf Verdacht vorbestellt werden? Je exakter sich solche Fragen beantworten lassen, desto größer die Erfolgchancen.

Erfolg ist nur möglich, wenn die Beschäftigten eines Unternehmens auf die Reise mitgenommen werden.

Gerade bei den kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU) gibt es viel Potenzial, den Weg der Digitalen Transformation weiterzugehen. Mittlerweile ist die Nutzung moderner IT-Technologie durch die Cloud einfacher und risikofreier geworden. Viele Dinge, die früher aufwendig hätten angepasst werden müssen, stehen als digitale Services zur Verfügung. Low-Code-/No-Code-Entwicklungsplattformen, die keine Programmierkenntnisse erfordern, ermöglichen die einfache Automatisierung manueller Prozesse z. B. über mobile Smartphone-Apps. Dabei sollten IT-Dienstleister ihre Kunden begleiten.

Change: Digitale Transformation funktioniert nur mit den Menschen

In unseren Projekten bei Cosmo Consult sehen wir jedoch: Digitale Transformation nur aus technologischer Sicht zu sehen, reicht nicht aus. Das wird immer wieder sichtbar, wenn neue, von oben vorgegebene Vorgehensweisen nicht bei den Anwendern ankommen. Digitale Transformation bedeutet eine mächtige Veränderung von Geschäftsmodellen und Einnahmequellen, aber auch der Kundenorientierung. Nicht zuletzt aus dieser Erkenntnis entstand ein eigener Geschäftsbereich „Business Design“, der Unternehmen unterstützt, ihre Teams für die Digitalisierung zu begeistern. Wie wichtig es ist, eine durchdachte Digitalstrategie z.B. auf Basis von Instrumenten wie dem DigiCheck-Tool zu entwickeln, wird mittlerweile von den meisten Unternehmen erkannt.

Erfolg ist nur möglich, wenn die Beschäftigten auf die Reise mitgenommen werden. Das klappt am besten, wenn sie daraus auch einen persönlichen Nutzen für ihre Arbeit ziehen. Insbesondere agile Herangehensweisen erfordern Weiterentwicklung, Qualifizierung und alternative Karrierepfade – und ein neues Mindset im Management. Erfolgreich sind Transformationsprojekte, in denen glaubhaft gemacht wird, dass die neuen Tools Prozesse und Qualität verbessern und Menschen unterstützen, sie aber nicht verdrängen. ➔

UWE BERGMANN



HERAUSFORDERNDE ZEITEN

„EINFACH MACHEN!“

Seit ihrem Einstieg bei der Schlosser Holzbau GmbH vor über zehn Jahren hat **Marlen Schlosser**, Geschäftsführerin des Unternehmens, die Digitale Transformation massiv vorangetrieben. Im Interview verrät sie die wichtigsten Aspekte.

ITM: Frau Schlosser, welche Rolle spielt das Thema „Digitalisierung“ anno 2022 im deutschen mittelständischen Handwerk?

MARLEN SCHLOSSER: Die Digitalisierung steckt voller Chancen für die Handwerkswirtschaft. Sie schafft Erleichterung in den Arbeitsprozessen, bringt neue, hoch attraktive Arbeitsplätze und unterstützt bei der Effizienz- und Effektivitätssteigerung. Für unsere Branche besonders wichtige Themen sind speziell Automatisierung, da sie notwendig für die Digitalisierung ist, vernetzte IT-Programme, modulare Vorgehensweisen, Virtual Reality (VR), Augmented Reality (AR) und Building Information Modeling (BIM). Der nachhaltige Veränderungsprozess, der mit der Digitalisierung einhergeht, bietet für uns die Möglichkeit für ein modernes und innovatives Arbeiten im Handwerk bzw. Holzbau. Wer nicht nur reagieren will, sondern die Zukunft selbst in die Hand nehmen und aktiv gestalten möchte, muss den digitalen Wandel im Unternehmen ganz nach oben auf die Agenda setzen und, manchmal auch gegen Widerstände, kontinuierlich vorantreiben.

ITM: Wann und vor welchem Hintergrund haben Sie in Ihrem eigenen Betrieb die Digitale Transformation in Angriff genommen?

SCHLOSSER: Die Digitalisierung der Arbeitsprozesse ist im Handwerk überall dort, wo Maschinen die Arbeit übernehmen, längst Standard. Spannend wird es, wenn es darum geht, wirklich alle Prozesse – über den Tellerrand des eigenen Unternehmens hinaus – zu digitalisieren. Es fängt bei der Ausschreibung bzw. Beauftragung an, geht über die Zusammensetzung des Bauteams und die Einbeziehung des Auftraggebers bis hin bis zur Fertigstellung. Wir sprechen von einer neuen Stufe der Organisation und Steue-

rung der gesamten Wertschöpfungskette bei der Herstellung eines Bauprojekts. Dabei legen wir Wert darauf, dass wir uns zwar industriell ausrichten, aber dennoch einen traditionellen Hintergrund haben. Mit meinem Einstieg bei Schlosser Holzbau vor über zehn Jahren habe ich die Digitale Transformation massiv vorangetrieben. Ich habe mir sämtliche Unternehmensprozesse ganz genau angeschaut und wollte sie konsequent optimieren und miteinander vernetzen – und zwar ausschließlich aus der Perspektive des Kunden bzw. stets zum Wohle des Kundenprojekts.

ITM: Wie sahen die ersten Digitalisierungsschritte aus und

„Wer nicht nur reagieren will, sondern die Zukunft selbst in die Hand nehmen und aktiv gestalten möchte, muss den digitalen Wandel im Unternehmen ganz nach oben auf die Agenda setzen.“



welche Herausforderungen galt es dabei zu bewältigen?

SCHLOSSER: Wichtig ist es, zu Beginn alle Prozesse und Abläufe zu hinterfragen und den Mut zu haben, sie auf den Kopf zu stellen und zu verändern – im Sinne einer Optimierung. Dabei ebenso wichtig ist das Zusammenspiel zwischen Mensch, Technik und der Organisation. Wenn eines dieser drei Elemente fehlt, ist die Umsetzung von Digitalisierung nur schwer möglich. Vernetzte IT-Programme sind Voraussetzung, um Maschinen zu verbinden und die Daten digital weiterzuverarbeiten. Heute beschäftigen wir uns mit dem BIM-Modell, das vernetzte und transparente Arbeiten mit allen am Projekt Beteiligten. BIM unterstützt den Bauteamgedanken mit dem Ziel, kooperativ und kostengünstig zu handeln. Denn das datenbasierte Interaktionskonzept stellt allen am Projekt Beteiligten alle Informationen über ein entstehendes Gebäude lückenlos zur Verfügung: vom ersten Entwurf bis zum Facility Management. Das Gebäude wird somit erst digital und dann real gebaut. So werden Herausforderungen frühzeitig erkannt und gelöst. Gerade in

herausfordernden Zeiten ist dies ein Wettbewerbsvorteil.

ITM: Wie macht sich Ihr Vorgehen in den Kundenprojekten bemerkbar?

SCHLOSSER: Wir sind schneller und besser geworden, begeistern Kunden und haben letztendlich auch mehr Spaß bei den Projekten. Wir beziehen nicht nur unsere Partner in unsere agilen, Cross-funktionalen Teams mit ein, sondern auch die Kunden selbst. Sie werden von Anfang an ernst genommen und eng in alle Prozesse eingebunden. Missverständnisse, fehlende Kommunikation oder falsche Erwartungshaltungen kommen so gar nicht erst auf. Durch den im Holzbau jetzt schon hohen Digitalisierungsgrad ergibt sich für uns ein nicht zu unterschätzender Startvorteil bei der weiteren Digitalisierung der Prozesse: Eine modulare Vorgehensweise mit wiederkehrenden Details (Standardisierung) – die kommt auch und gerade den Kunden zugute.

ITM: Was raten Sie anderen deutschen Mittelständlern, die die Digitalisierung ihrer Prozesse bisher verschlafen haben?

SCHLOSSER: Vor speziellen Herausforderungen stehen insgesamt kleine Betriebe mit wenig Personal. Denn nur mit einer zukunftsfähigen Infrastruktur (Netzwerke, Partner) können Ziele erreicht und kann dem Fachkräftemangel entgegen gewirkt werden. Gerade beim Fachkräftemangel ermöglicht die Digitalisierung sehr individuelle Lösungen. Grundsätzlich gilt: erst einmal den Prozessen auf den Grund gehen, doppelte Arbeiten vermeiden, Einsatz von Ressourcen besser planen und Veränderungen mit Entschlossenheit umsetzen. Sprich: einfach machen! ➔

LEA SOMMERHÄUSER

GREEN IT

AUF DEM WEG ZUM ENERGIEEFFIZIENTEN RZ

Oliver Rozić, Vice President Product Engineering bei Sage, kommentiert, wie Software dafür sorgen kann, dass die Digitale Transformation stromsparender wird.

Die Digitalisierung führt in vielen Unternehmen zu mehr Stromverbrauch. In Zeiten exponentiell wachsender Datenmengen und einer zunehmenden Zahl an Rechenzentren (RZ) ist die IT für einen Löwenanteil des Stromverbrauchs verantwortlich. Um diese Herausforderung zu meistern, braucht es „Green IT“.

Soll der Stromverbrauch im Datacenter gesenkt werden, sind z.B. energiesparende Speichermodule oder Prozessoren eine Option. Seit einiger Zeit wird auch über die Möglichkeiten ressourcenoptimierter Software-Lösungen diskutiert.

Das Software-Umfeld kann die Energieeffizienz im Rechenzentrum beeinflussen.

HOHES ENERGIE-SPARPOTENZIAL

Denn zwei unterschiedlich geschriebene Programme mit denselben Funktionen können erhebliche Abweichungen beim Stromverbrauch aufweisen, wenn etwa die Software unbeabsichtigt verhindert, dass ein Gerät automatisch in den Energiesparmodus wechselt.

Wichtig dabei ist die Art und Weise, wie ein Programm auf gespeicherte Daten zugreift. Denn jeder Zugriff löst Kopiervorgänge zwischen Speichermedien und Hauptspeicher aus, die Prozessoren unterschiedlich stark beanspruchen. Bei fast jeder Interaktion werden Datensätze aus einer Datenbank gelesen und wieder zurückgeschrieben. Um die Nachhaltigkeit zu unterstützen, gilt es daher, Redundanzen durch Datendopplung zu vermeiden.

Datenkonsolidierung

Datenbankabfragen sind ein guter Ansatzpunkt, um Speicherzugriffe zu optimieren. Ein Beispiel: Eine Kundendatenstruktur besteht aus 100 Datensatzfeldern, von denen nur zehn inhaltlich relevant sind. In einem derartigen Fall sollten auch nur diese zehn Felder von der Abfrage angesprochen werden und nicht alle. Datendopplungen lassen sich zumeist nur durch eine unternehmensweit konsolidierte Datenbankbasis vermeiden. Das ist manchmal

nicht einfach: Stammen etwa die Controlling- und Customer-Relationship-Management-Software (CRM) von unterschiedlichen Herstellern, muss mit verschiedenen Kundendatenstämmen weitergearbeitet werden. Es gilt abzuwägen, wie und ob die Energieersparnis aufgrund minimierter Speicherzugriffe nebst Effizienzgewinn dank vereinheitlichter Datenpflege eine Investitionsentscheidung zugunsten einer neuen CRM- oder Controlling-Software rechtfertigt. ➔



Laut Oliver Rozić kann das Software-Umfeld die Energieeffizienz im Rechenzentrum beeinflussen.

AKTIVE MITGESTALTUNG

SCHNELLE ERFOLGE ERZIELEN

Die Cloud spielt in der IT-Strategie des Fenster- und Fassadenspezialisten Schüco eine wichtige Rolle – mit ihr beschleunigt der Mittelständler seinen digitalen Wandel.



Was haben das Dream Hotel in New York, das Havenhuis in Antwerpen und die Grundschule im sächsischen Wermisdorf gemeinsam? Sie bestechen durch moderne architektonische Lösungen. Ob extravagante Fenster, Glasfassaden oder innovative Türkonstruktionen: Die Lösungen stammen allesamt von Schüco.

So international wie das Projektportfolio ist auch die Belegschaft: Schüco beschäftigt mehr als 6.330 Mitarbeiter in über 80 Ländern. Die Herausforderung: alle Standorte gleichermaßen in die Digitale Transformation einbinden. Denn das Unternehmen plant, Hochtechnologie künftig nicht allein oder zuerst in Deutschland einzuführen, sondern weltweit. Konsequente Standardisierung ist ein entscheidender Faktor, um dieses Ziel in angemessener Geschwindigkeit und Qualität zu erreichen. Die bisherige IT-Landschaft erwies und erweist sich dabei jedoch eher als Bremsklotz für den Mittelständler aus Ostwestfalen. Eine zukunftsfähige Geschäftsentwicklung lässt sich damit kaum erreichen. Zu viele historisch gewachsene, heterogene Systeme bremsen die Geschäftsprozesse aus. Um eine stabile Basis für künftiges Wachstum zu schaffen, wollten die Verantwortlichen nicht nur eine neue Enterprise-Resource-Planning-Lösung (ERP) einführen. Sondern sie möchten ebenso ein umfassendes Ökosystem etablieren, das IT und Business perfekt vereint.

Transformation aktiv mitgestalten

Nach einem intensiven Auswahlverfahren entschied sich Schüco für Rise with SAP als Rückgrat für den digitalen Wandel des Unternehmens. Dabei war klar, dass es für eine erfolgreiche Transformation mehr braucht als nur die passende Technik. Gefordert sind außerdem ausgereifte Prozesse, motivierte Teams und das richtige Mindset.

Daher plant der Anwender, erstens die konzernweite IT-Landschaft zu optimieren. Zweitens veränderte das Unternehmen aber auch seine Organisationsstruktur umfassend: Der bisherige Top-down-Ansatz und damit verbundene Verhaltensmuster verschwanden. Heute handeln die Mitarbeiter eigenverantwortlich und selbstbestimmt. „Uns hemmen keine Hierarchien. Stattdessen binden wir

Die Schüco-Gruppe

Gründung: 1951

Branche: diskrete Fertigung

Hauptsitz: Bielefeld

Mitarbeiter: mehr als 6.330 weltweit

Umsatz: ca. 1,7 Mrd. Euro (2020)

www.schueco.com/de



alle Mitarbeiter in die Transformation ein, indem wir neue Skills fördern und eine bessere Zusammenarbeit auf Teamebene ermöglichen“, sagt Christian Alexander Graf, CIO der Schüco International KG. Das bedeutet: Sowohl die Fachbereiche als auch die Nutzer gestalten heute den Weg des Unternehmens aktiv mit.

Mehr Freiraum für Innovation

Ergänzend dazu die neue IT-Strategie des Mittelständlers: Die Einführung eines neuen ERP-Systems ist nur ein erster Schritt. Auch Stationen wie die R/3-Hana-Cloud-Migration, der S/4-Pilot am Standort Borgholz-



hausen und der globale Einsatz von S/4Hana stehen auf der Roadmap. Dabei geht es nicht darum, Technologie um ihrer selbst willen einzuführen. In Zukunft wird vielmehr entscheidend sein, welche Ergebnisse – und damit welche Verbesserungen – sich mithilfe von neuen Lösungen erzielen lassen. Mit welcher Anwendung oder welchem System kann ich die Effizienz an einer bestimmten Stelle im Unternehmen optimieren? Welche IT-Lösungen kommen einzelnen Produkten konkret zugute? Solche Fragen bestimmen die Zukunftsstrategie von Schüco. „Anstatt wie bisher vorrangig an Technologie-Stacks zu denken, steht für uns der Business Value im Vordergrund. Unsere IT durchläuft eine Metamorphose. Sie wird zum Business Enabler und treibt mit dem internen Projekt ‚Be.Vision‘ die Transformation unternehmensweit voran“, sagt Graf.

Die vom Anwender im letzten Jahr entwickelte IT-Strategie „Be.Vision“ sieht eine umfangreiche Nutzung von Cloud-Anwendungen wie Microsoft 365 und S/4Hana Cloud vor. Zeitgemäße Kollaborations-Features, moderne ERP-Funktionen und Software-Tools erleichtern den Arbeitsalltag und erhöhen die Produktivität. Gleichzeitig machen sie das Unternehmen flexibler, entlasten es beim IT-Management und schaffen mehr Raum für Innovation.

Schüco bildet die gesamte Wertschöpfung mit SAP ab, beispielsweise den Finanzbereich, die Logistik oder den Vertrieb. Dabei behält man die strategischen Ziele von „Be.Vision“ stets im Blick. „Zero Touch“ heißt das Prinzip, nach dem das Unternehmen beispielsweise den Lebenszyklus von Produkten durchgehend digital abbilden möchte: vom Design und Prototypen über den digitalen Zwilling und den Produktkatalog bis zur digitalen Designplattform, in der Kunden ihre Fassaden oder Türen selbst gestalten können. Ebenfalls in den digitalen Lebenszyklus eingebunden sind automatisierte Bestellungen, Bestellbestätigungen sowie

die gesamte Faktura bis zur Auslieferung auf der Baustelle. Der digitale Kreis schließt sich mit vorausschauender Wartung und einer proaktiven Kundenbetreuung.

Schlagzahl für Projekte erhöht

Wollen Unternehmen heute die Digitale Transformation vorantreiben, kommen sie um die Cloud nicht mehr herum. Laut einer Studie von PwC nutzen bereits 90 Prozent der IT-Abteilungen in Deutschland flexible Ressourcen aus der Cloud, um schnell auf neue Geschäftsanforderungen reagieren zu können. So auch Schüco: „Be.Vision“ sieht beispielsweise eine Cloud-Transformation in mehreren Stufen vor. Wichtiges Ziel: durch Cloud-Lösungen schnelle Erfolge für das Business zu erzielen.

Die gelang dem Fassadenspezialisten z.B. mit der Einführung einer Field-Service-Management-Lösung (FSM) für den Metallbau, die innerhalb von acht Monaten über die Bühne ging. Die dabei gesammelten Erfahrungen flossen in Folgeprojekte ein, sodass der Kunststoffbereich schon nach zehn Wochen mit der Cloud-basierten FSM-Lösung starten konnte.

Mit Blick auf die Zukunft treibt das Anwenderunternehmen die eigene IT- und Business-Transformation konsequent voran. Die Westfalen möchten ihre Spitzenposition in ihrer Branche langfristig halten und ausbauen. Bereits eingeführte und die Implementierung weiterer IT-Lösungen bilden die Basis für diesen Weg. ➡

DANA RÖSIGER

Mit Blick auf die Zukunft treibt Schüco die eigene IT- und Business-Transformation konsequent voran.



VON DMS ZU CONTENT-SERVICES

STABILES FUNDAMENT

FÜR DIE DIGITALISIERUNG



Corona hat eines deutlich gemacht: Unternehmen mit einem gut eingeführten Dokumenten-Management-System (DMS) sind klar im Vorteil. Ihre Belegschaft kann auch aus dem Homeoffice oder auf Dienstreise auf alle Dokumente zugreifen, so dass die wichtigen Prozesse reibungslos funktionieren. Dabei ist ein modernes DMS viel mehr als nur ein Archivsystem – die Rede ist längst von Enterprise Content Management (ECM) oder Content-Services.

IN ZEITEN ZUNEHMENDER DYNAMIK UND ABNEHMENDER ÜBERSICHT (bedingt durch die zunehmende Anhäufung digitaler Inhalte) wünschen sich Unternehmer mehr Ordnung. Am besten schaffen lässt sich diese Ordnung durch ein IT-System, das möglichst viele, wenn nicht alle Inhalte (Contents) und Dokumente verwaltet. Was einfach klingt, wird beim Blick auf den Markt für solche Produkte durchaus kompliziert, denn es gibt viele und sehr unterschiedliche Arten solcher IT-Systeme zur Verwaltung von Dokumenten und Inhalten. Hinzu kommt: Die Anbieter verwirren mit vielen verschiedenen Abkürzungen. Mit DMS ist ein Dokumenten-Management-System gemeint, ECM steht für Enterprise Content Management und CMS für Content-Management-System. Aber ist das nicht das Gleiche? Was unterscheidet Content von einem

- › **Erfassung:** Jedes eintreffende Dokument wird eingescannt und mit Schlagworten versehen. Das DMS kann dabei als Schnittstelle zu bereits existierenden IT-Systemen dienen und bestehende Anwendungen und Fachverfahren wie eine Zentrale miteinander verknüpfen.
- › **Sortierung:** Die digitalen Dokumente, das können auch E-Mails sein, werden in virtuellen (Projekt-)Ordnern zusammengefasst. Falls projektübergreifend gearbeitet wird, kann jedes Dokument gleichzeitig in verschiedenen Ordnern stehen, ohne dass es dabei zu Duplikaten kommt.
- › **Verfügbarkeit:** Ein DMS sorgt dafür, dass jeder Mitarbeiter an jedem Arbeitsplatz auf das Dokument zugreifen kann, entweder mittels Webbrowser oder via App – und das natürlich immer unter Beibehaltung der Sicherheitsanforderungen und des Datenschutzes. Das ist die Grundlage für mobiles Arbeiten im Homeoffice oder auf Geschäftsreise.
- › **Weitergabe:** Erst durch ein funktionierendes digitales DMS kann auch der Arbeitsprozess effizienter werden. Ein DMS hat also auch die Aufgabe, Workflows sicherzustellen. Wichtig dabei ist die Versionierung von Dokumenten, damit Änderungen nachvollziehbar sind und nicht zu einem Durcheinander unterschiedlicher Arbeitsversionen führen.
- › **Archivierung:** Was früher im Keller landete oder zumindest im Aktenschrank, wird mit einem DMS revisionssicher auf dem Server oder in der Cloud archiviert. Dank eines intelligenten „Document Lifecycle Management“ bleibt das Archiv schlank, denn es wird dort nichts über die gesetzliche Frist hinaus aufgehoben.

Software soll Inhalte automatisch „verstehen“

↳ **Der Bonner Archiv-Software-Spezialist SER Group** bietet ab sofort allen Cloud- und Subscription-Kunden die neue Software „Doxis Intelligent Content Automation (DICA)“ an – und zwar in Form erweiterter Abonnements. Es handelt sich bei DICA um eine KI-gestützte Plattform, die das „Verstehen“ von Inhalten („Content Understanding“) weiter automatisieren soll – und zwar über diverse Business-Anwendungen wie SAP, Salesforce oder Microsoft hinweg. Die erweiterten Cloud- und On-premises-Abonnements bieten zudem integrierte Managedservices, Systemüberwachung und Technologieexpertise auf Abruf.

Als Teil der neuen Plattform gibt es neue, erweiterbare Suiten, wie z.B. Purchase-to-Pay, Customer 360° und Patienten-Management. Auf konkrete Anwendungsfälle zugeschnitten erlauben sie die Kombination diverser Services. Sogenannte Smart Bridges schlagen dann die Brücke zu den Ökosystemen von Microsoft, SAP und Salesforce. Das Ergebnis: die einheitliche Sicht auf Informationen aus verschiedenen Quellen, automatisierte, systemübergreifende Prozesse und neue Erkenntnisse. ➔

Dokument? Sind Dokumente nicht auch Content, also Inhalte?

„In einer Welt der Abkürzungen und englischsprachigen Schlagworte muss man sich immer wieder vor Augen führen, dass nicht (jedenfalls nicht immer) versucht wird, mit Buzzwords die Wahrheit zu verschleiern, sondern zu unterscheiden. Auch wenn das nicht so leichtfällt“, schreibt der Berliner Anbieter Optimal Systems in einem Blog-Beitrag und macht deutlich, was ein DMS kann:

Toprends im Markt der Business-Software

Doch mit der Digitalisierung des Archivs ist Entwicklung nicht am Ende, wie ein Blick auf die fünf wichtigsten Trends im Markt der Business-Software deutlich macht, die D.velop im Frühjahr veröffentlicht hat und die aus Sicht des im Münsterland beheimateten Softwarehauses den Markt zukünftig maßgeblich prägen werden. Demnach geht es bei den fünf Toprends um die Themen:

- › Nachhaltigkeit, Digitalisierung und Environmental Social Governance (ESG)
- › Plattformökonomie
- › New Work und Hybrid Work
- › Digitale Tools für die Unternehmens- und Mitarbeiterkommunikation
- › Integrationsfähigkeit und Automatisierung

Umwelt- und Sozialverantwortung

ESG beispielsweise beschäftigt sich mit der Umwelt- und Sozialverantwortung von Unternehmen. Angetrieben vom gesellschaftlichen Wandel in Richtung bewussten Verhaltens spielen hohe Standards in Sachen „ESG“ heute etwa für Investoren und Kunden oder für die Attraktivität eines Unternehmens bei Bewerbern eine immer wichtigere Rolle, so eine Studie der Universität Bremen. Scheinbar weiche ESG-Kriterien wie Nachhaltigkeit zahlen demnach am stärksten auf die positive Markenwahrnehmung ein. Zusammen mit dem Trend der Digitalisierung führt dies zu konkreten Erwartungen an die Anbieter von Business-Software: Sie sind gefordert, durchgängig digitale und damit ressourcenschonende Unternehmensprozesse möglich zu machen.

Plattformökonomie ist quasi ein Dauerbrenner unter den Toprends. Gemeint ist damit ein Marktplatz, den Systemhäuser, ➔



Für den SER-CEO Dr. John Bates geht es vor allem darum, das Cloud-Portfolio kontinuierlich zu optimieren.

- › unterschiedlichste Software-Entwickler sowie Partner und Kunden des Software-Herstellers als Basis für die Entwicklung und Vermarktung eigener Software nutzen können.

New Work taucht ebenfalls explizit oder implizit in vielen Trendprognosen der zurückliegenden Jahre auf. Angesichts einer Verfestigung der durch die Pandemie entstandenen neuen Normalität an den Arbeitsplätzen der Unternehmen stellt D.velop in diesem Jahr eine Betonung spezieller Lösungen für das hybride Arbeiten an den unterschiedlichsten Orten fest. Laut der Studie von Forrester Consulting „Improving Collaboration Tools Facilitates Creativity, Innovation And Profitability“ vom Juni 2021 handelt es sich dabei keinesfalls um ein Übergangsphänomen. Hybride Modelle werden sich demnach dauerhaft etablieren. Allerdings sind in vielen Studien die meisten Befragten mit den verfügbaren Werkzeugen unzufrieden. Aufgabe für Anbieter von Business-Software ist dementsprechend die Entwicklung und Bereitstellung passender, digitaler Lösungen für den hybriden Einsatz in Office und Homeoffice.

New Work führt direkt zur Frage sicherer Kommunikationswerkzeuge. Gewünscht werden ad hoc nutzbare, sichere Werkzeuge, die sich in die IT-Infrastruktur eines Unternehmens integrieren lassen. Ebenfalls betroffen ist die interne Kommunikation, die alle Mitarbeiter eines Unternehmens erreichen sollte. Das ist in einer sich neu gestaltenden Arbeitswelt eine nicht immer leicht zu erfüllende Aufgabe, wie eine Studie der Universität Leipzig aus dem Vorjahr zeigt. Fast ein Drittel der Verantwortlichen für die Mitarbeiterkommunikation befürchtete, Personengruppen aus der Kommunikation auszuschließen.

Offenheit, Integrationsfähigkeit und Automatisierung

Integrationsfähigkeit und Automatisierung erhalten in der zunehmend vernetzten Welt auch bei der Entwicklung und Vermarktung von Business-Software höchste Bedeutung. Sollen ganze Geschäftsprozesse erfasst werden, ist die Integration unterschiedlichster IT-Systeme zwingend erforderlich. Möglich machen dies dedizierte Integrationsplattformen, die über Standardschnittstellen solche Verbindungen herstellen und sich wiederholende Aufgaben durch vorgefertigte Konnektoren automatisieren. So entstehen schnell verfügbare Lösungen und Services für eine dynamische Welt, die sich ohne hohen Automatisierungsgrad nicht realisieren ließen. Auch Business-Software ist daher konsequent an den Zielen der Offenheit, Integrationsfähigkeit und Automatisierung auszurichten.

All das weist in Richtung „Cloud“. Das ist auch ein Trend, dem sich kein DMS/ECM-Anbieter verschließen kann. Für Dr. John Bates, den im Januar angetretenen CEO der Bonner SER Group, geht es vor allem darum, das Cloud-Portfolio kontinuierlich zu optimieren und zu erweitern. „Unser Ziel ist es, unseren Kunden noch mehr Flexibilität und intelligente Content-Automatisierung zu bieten und unsere Doxis-Lösungen schneller bereitzustellen.“ Demzufolge bietet der Archiv-Software-Spezialist ab sofort allen Cloud- und Subscription-Kunden die neue Software „Doxis Intelligent Content Automation“ an – und zwar in Form erweiterter Abonnements (s. Kasten Seite 35).

Entscheidender Faktor bei der Digitalisierung ist laut Karl Heinz Mosbach, CEO der Stuttgarter Elo Digital Office GmbH, der Mehrwert einer „nahtlosen Verknüpfung“ der ECM-Suite mit passend vorkonfigurierten Business-Solutions – etwa im Rechnungs-, Wissens- oder Vertragsmanagement oder im Besucher- und Sitzungsmanagement. Genau deshalb arbeite man intensiv an Weiterentwicklungen rund um die Integration in Microsoft 365 sowie in Drittsysteme wie CRM- oder ERP-Software, aber auch an der engen Anbindung an das Datev-Rechnungswesen.

Die demokratische Gesellschaft stärken

Nicht so sehr auf technische Details, sondern mehr auf eine umfassendere Perspektive der Digitalisierung gingen auf dem D.velop-Kundenforum am 31. Mai 2022 die beiden Vorstände Sebastian Evers und Rainer Hehmann ein. Sie machten eindrücklich klar, dass digitale Innovationen, etwa durch die sichere und effiziente Nutzbarmachung von Dokumenten und Informationen, einen wichtigen Beitrag zur Stärkung der demokratischen Gesellschaft und ihrer Institutionen leisten können. „Informations-Compliance“ sei daher für D.velop schon seit mittlerweile 30 Jahren von höchster Bedeutung – das Unternehmen positioniere sich als „Anbieter von Vertrauensdiensten“.

Evers sieht in digitaler Innovation „einen zentralen Baustein, um gesellschaftliche Werte in demokratischen Strukturen nachhaltig abzusichern und in Europa zukunftsfähig zu bleiben“. Hehmann sprach davon, bei Innovationsprozessen in Unternehmen durch die Automatisierung repetitiver Tätigkeiten Freiräume für kreatives Handeln zu schaffen.

Letztlich kann heutzutage jedes Unternehmen nur mit leistungsfähiger und zeitgemäßer Business-Software dauerhaft florieren. Denn als Akteure im sozialen Leben sind alle Unternehmen täglich mit gesellschaftlichen Veränderungen und Trends konfrontiert. Entsprechend wichtig ist moderne Business-Software, die alle Nutzer in die Lage versetzt, angemessen darauf zu reagieren und wichtige Trends aktiv mit- oder komplett neu zu gestalten. Egal ob man die Business-Software DMS, ECM oder CMS nennt oder ob übergreifende ERP-, HR- oder CRM-Systeme gemeint sind: Die Unternehmer dürfen optimistisch sein, denn viele Branchen-Player haben dies erkannt und handeln entsprechend. ➔

BERTHOLD WESSELER



Die D.velop-Vorstände Sebastian Evers (li.) und Rainer Hehmann gingen auf einem Kunden-Event Ende Mai 2022 auf umfassende Perspektiven der Digitalisierung ein.

KEIN HEXENWERK

GRÜNE DRUCKSTRATEGIEN

Mitarbeiter, Zulieferer und Kunden erwarten von Unternehmen zunehmend ein größeres Umweltbewusstsein. Eine grüne Druckstrategie ist ein guter Anfang, mehr für die Nachhaltigkeit zu tun – und in nur fünf Schritten auf den Weg gebracht.

➔ **„BIS ZU 50 PROZENT** des Papierverbrauchs in Büros sind nicht geschäftskritisch und damit vermeidbar – von den dafür benötigten Tintenpatronen und Tonern für die unnötigen Drucke ganz zu schweigen“, weiß Karin Daher, General-Manager beim Workplace-Service-Anbieter Apogee Deutschland. In nur fünf Schritten soll sich eine grüne Druckstrategie auf den Weg bringen lassen:

DRUCKINVENTUR DURCHFÜHREN: Der erste Schritt auf dem Weg zur grünen Druckstrategie ist, sich ein genaues Bild über die aktuelle Druck- und Dokumentenumgebung zu verschaffen. Die Übersicht hilft dabei, das nötige Druckvolumen, die Nutzung der Geräte und optimale Standorte für die Maschinen zu bestimmen. Zur Inventur gehört aber auch eine detaillierte Analyse aller bestehenden Arbeitsabläufe und Prozesse. Dafür ist eine Fernüberwachungs-Software nötig, die auf allen Geräten installiert wird und die Druckumgebung in Echtzeit überwacht.

NEUE DRUCKRICHTLINIEN EINFÜHREN: Auf die Inventur folgen die Festlegung und konsequente Verfolgung neuer Richtlinien. In Unternehmen kommt es häufig zum Druck unnützer oder unerwünschter Dokumente. Diese Verschwendung lässt sich etwa mit der Einführung einer Passwortpflicht zum Druck reduzieren, da auf diese Weise nur berechnete Mitar-

beiter die Geräte verwenden können. Die Hürde sorgt zudem dafür, dass sie Drucke weniger leichtfertig in Auftrag geben. Regelbasierte Druckrichtlinien können den Toner- und Papierverbrauch ebenfalls reduzieren, indem sie beispielsweise alle Anwendungen standardmäßig auf Schwarz-Weiß- und doppelseitiges Drucken festlegen.

DIGITALE LÖSUNGEN NUTZEN: Das umweltfreundlichste Dokument ist natürlich das, das gar nicht erst in den Druck geht. Mittlerweile gibt es sehr viele Tools, um kollaborativ und remote an Dokumenten zu arbeiten. Eine grüne Druckstrategie bedeutet daher immer, lieber auf digitale Lösungen zu setzen und die Digitalisierung des Unternehmens voranzutreiben.

UMWELTFREUNDLICHE TONER UND TINTENPATRONEN VERWENDEN: Eine vollständige digitale Dokumentenverwaltung ist jedoch nicht immer möglich: In manchen Situationen lässt sich ein Druck nicht vermeiden. Es gibt allerdings auch dann Möglichkeiten, die Umwelt weniger zu belasten: Viele Hersteller von Tonern und Tintenpatronen bieten nachhaltige und recycelte Produkte sowie Rücknahmeservices für das Verbrauchsmaterial an.

NEUE GERÄTE ANSCHAFFEN: Der kostenintensivste, aber auch einfachste Weg, die Umwelt zu schonen, ist die Anschaffung neuer Geräte. Viele Unternehmen haben



Drucker, Kopierer und zum Teil sogar noch Faxgeräte als Einzelgeräte im Einsatz – die meisten davon mit furchtbarer Energieeffizienzklasse. Moderne Multifunktionsgeräte mit niedrigem Stromverbrauch sind eine umweltschonendere Alternative. Aktuelle Geräte sind oft sparsamer, was Tinten- und Tonerverbrauch angeht, und amortisieren sich relativ schnell.

„Eine grüne Druckstrategie umzusetzen, ist wirklich kein Hexenwerk“, verspricht Karin Daher. „Sie sorgt für eine deutlich niedrigere Belastung der Umwelt und hilft Unternehmen bei der Erreichung ihrer Nachhaltigkeitsziele.“ ➔

ILONA MAZENIK, BERTHOLD WESSELER



Hilfe für die, die sonst anderen helfen

Befreien Sie sich und Ihren IT-Support von zeitraubenden Routineaufgaben. Bis zu 80% der Helpdesk-Tickets, wie Zurücksetzen von Passwörtern, Entsperrn von Accounts oder Anlegen von neuen Usern, lassen sich automatisieren. Das schafft Freiraum für die „Major Tickets“ im Support und senkt Ihre Kosten nachweislich. So können Ihre Fachkräfte wichtigere Aufgaben übernehmen. Fertige Schnittstellen zu vielen Standardprogrammen und Low Code beschleunigen die Einführung und den Einsatz von FLOWSTER in Ihren bestehenden Strukturen. Updates und Patches, User Management und Datenbanken, Citrix und Ansible funktionieren plötzlich und Routineaufgaben werden auf Knopfdruck automatisch erledigt. Berechnen Sie Ihr Einsparpotenzial mit dem FLOWSTER Automation Calculator.

Lesen Sie jetzt unsere Anwenderberichte oder sprechen Sie mit unseren Experten.

QUALITÄTSMANAGEMENT ERLEICHTERT

DIGITALER
WORKFLOW FÜR
DIE MITARBEITER

Ein 2020 eingeführtes DMS ist bei der Awo Gießen ein Grundpfeiler der Digitalisierungsstrategie. Begonnen wurde mit dem komplexesten Projekt, der Digitalen Transformation der mehr als 1.000 Dokumente, mit denen die täglichen Dienstleistungsprozesse beschrieben und dokumentiert werden.

Die Arbeiterwohlfahrt (Awo) Gießen ist in der 90.000-Einwohner-Stadt für viele da, die Unterstützung benötigen: In der Kinderbetreuung betreibt das Unternehmen sieben Kindertagesstätten, in der Seniorenbetreuung reicht das Angebot vom Seniorenheim über das Seniorenwohnen mit verschiedenen Services bis hin zu mobilen Diensten inklusive Essen und Hilfe im Haushalt.

Die rund 500 Mitarbeiter leisten ihre Dienste nach strengen Qualitätsmaßstäben. So ist die Awo im Stadtkreis Gießen seit 2004 nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert. Das erfordert eine enorme Menge an Dokumenten, in denen festgehalten ist, wie die Dienstleistungen zu erbringen sind und erbracht werden. Es geht um Checklisten, Stellenbeschreibungen, Verfahrensanweisungen und Formblätter. 1.400 solcher Dokumente sind im Umlauf und müssen permanent verfügbar und aktuell gehalten werden.

Riesiger Pflegeaufwand

Die Vorgabe aus der Buchhaltung, eine GoBD-konforme Archivierung sicherzustellen, war der Auslöser für die Suche nach einem Dokumenten-Management-System (DMS), aber vordringlich war bei der Projektrealisie-

rung zunächst der Bedarf des Qualitätsmanagements (QM). Denn der Aufwand, der betrieben wurde, um die Dokumentenmenge manuell zu managen, war riesig und nahm weiter zu, berichtet die Leiterin der fünf Personen umfassenden IT-Abteilung, Christina Bräutigam. Hinzu kommt: Erstellung, Prüfung, Bereitstellung und Aktualisierung der Dokumente sind komplexe Aufgaben. Bei jeder Neuerstellung oder Überarbeitung sind verschiedene Personen involviert und mehrere Korrekturschleifen zu durchlaufen, bis das gültige, gestempelte Dokument vorliegt.

Die Verteilung im alten Stil via E-Mail, über Netzwerklaufwerke und jährliche Aktualisierung per CD, um alle mit den aktuellen Versionen zu versorgen, war umständlich. Für die Kontrolle der QM-Prozesse mussten umfangreiche Listen über alle Dokumente mit aktueller Version und Freigabedaten geführt werden. Entlastung war dringend nötig. Erstes Projekt bei der DMS-Einführung war daher die „Dokumentenlenkung im Qualitätsmanagement“.

Anforderungs-Workshop klärt Machbarkeit

Im Auswahlprozess entschied man sich für Docuware – nicht zuletzt die Referenzinstallation beim Awo Kreisverband Lahn-Dill gab den Ausschlag. In einem „Anforderungs-Workshop“ mit dem Systemhaus Ikt Gromnitz wurde im August 2020 geklärt, dass mit der DMS-Software nicht nur ein digitaler Rechnungs-Workflow implementiert werden kann, sondern insbesondere auch die komplexen Prozesse im Bereich „Qualitätsmanagement“ sauber abgebildet werden können. Awo-Geschäftsführer Jens Dapper hebt hervor: „Als Unternehmen mit dezentralen Standorten ist die Digitalisierung des Dokumenten-Managements im QM ein zentraler Faktor für unsere Zukunftsfähigkeit.“

Außerdem wurden die universellen Konfigurationsmöglichkeiten für einen möglichst breiten Einsatz im Unternehmen geprüft, etwa für Vertragsmanagement sowie Protokoll- und Beschlussverwaltung. Dapper ist sehr zufrieden damit, dass sich das ausgewählte DMS-System an die Anforderungen anpassen lässt und zahlreiche weitere Anwendungsfälle abbilden kann. Für den Geschäftsführer ist die Digitalisierung in der Unternehmensstrategie fest verankert: „Wir wollen dadurch die Effizienz und Wertschöpfung erhöhen. Dokumenten-Management spielt dabei an vielen Stellen eine zentrale Rolle. Im Qualitätsmanagement hat das DMS die Prozesse sicherer und effizienter gemacht.“

Sommerfest im
Seniorenpflegeheim
„Albert-Osswald-Haus“ im
Herzen von Gießen



Das Seniorenpflegeheim
„Albert-Osswald-Haus“ am
Tannenweg 56



Awo Gießen

Branche: Sozialwesen | Gründungsjahr: 1946

Hauptsitz: Gießen | Mitarbeiter: 500

www.awo-giessen.org

DMS ERHÄLT STANDARD-PLUG-IN DIGITALE RECHNUNGS- WORKFLOWS

➔ Weil Datev sein eigenes Dokumenten-Management-System (DMS) abgekündigt hat, stehen viele Mittelständler vor einem Problem.

Der Grund: Der Wechsel auf eine Nachfolgelösung muss bis spätestens Ende 2023 abgeschlossen sein, weil es danach weder Wartung noch Support für Datev DMS Classic gibt. Auch wenn die Datev die Lösung ihres Kooperationspartners Elo Digital Office empfiehlt, springen viele DMS-Anbieter in die Bresche, so auch die Agorum Software GmbH.

Der Anbieter will das Problem durch das neue Plug-in „Invoice“ für sein Open-Source-basiertes DMS Core Pro beheben, mit dem sich Standardrechnungsprozesse von der Anlage der Lieferantenakten bis zur Buchung digital abbilden und verarbeitete Belege an die Datev-Software übergeben lassen sollen.

Das Plug-in soll Nutzern des DMS kostenfrei zur Verfügung stehen. ➔

🌐 www.agorum.com



Die Prozessplanung macht laut Christina Bräutigam 80 Prozent der Arbeit aus. Zwei Schlüssel zum Projekterfolg sind der Entwurf und die saubere Umsetzung eines Rollenkonzepts für die Vergabe von Lese- und Bearbeitungsrechten für Dokumente. Wichtige Rollen im QM-Workflow übernehmen die Qualitätsbeauftragten und Einrichtungsleitungen sowie Geschäftsführung und der Betriebsrat – ein Kreis von knapp 20 Personen bei der Awo Gießen.

80 Prozent der Projektarbeit ist Planung

Insgesamt nutzen bis zu 300 Personen das QM-System. Die Arbeits-erleichterung sei spürbar, sagt Christina Bräutigam: „Jeder hat den direkten Zugriff. Alle Dokumente, die beispielsweise eine Pflegekraft für die tägliche Arbeit braucht, stehen in der aktuellen, gültigen Version zur Verfügung. Und die umfangreichen Suchmöglichkeiten der Volltextsuche sorgen dafür, dass die benötigten Unterlagen schnell gefunden werden. Gleichzeitig wurde die Prozessqualität gesteigert, da eine Nutzung veralteter Dokumente ausgeschlossen ist.“

Zur Akzeptanz des DMS und zur Motivation für die Veränderungen bei der Arbeit tragen die Mitgestaltungsmöglichkeiten beim Design der Workflow-Prozesse bei. Prozessverbesserungen stehen auch beim nächsten DMS-Projekt auf dem Plan, dem Rechnungs-Workflow. Das entsprechende Archiv ist bereits aufgebaut. ➔

FRIEDRICH KOOPMANN



Awo-Chef Jens Dapper will mit dem DMS die Effizienz und Wertschöpfung erhöhen.



Laut Christina Bräutigam von der Awo verspüren alle QM-System-nutzer eine große Arbeitserleichterung.



ZP EUROPE
COLOGNE | 13-15
SEPT. 2022

JETZT
KOSTENFREIES
TICKET SICHERN

Europe's leading expo event for the world of work!

Sichern Sie sich Ihr kostenfreies Ticket mit dem Promotioncode*: **ITM_PRINT**

*Promotioncode beim Kauf im Ticketshop angeben:

www.zukunft-personal.com/europe

Die Key Player der HR-Szene. In Köln. Live dabei sein!

ALL THE KNOW-HOW, SO YOU KNOW HOW

DREI FRAGEN AN ...



... **Karl Heinz Mosbach**,
Mitbegründer und Geschäftsführer der Elo Digital Office GmbH



... **Ingo Wittrock**, Regional Marketing Director Central Europe bei Ricoh Deutschland



Heute verleihen Dokumenten-Management-Systeme (DMS) der Digitalisierung in Unternehmen und Behörden viel Rückenwind. Was einst mit der simplen Umwandlung von Akten in digitale Dokumente begann, hat sich längst zu Enterprise Content Management (ECM) weiterentwickelt.

Dann unterstützen und automatisieren übergreifende Prozesse und automatisierte Workflows alle Abteilungen und unternehmerischen Tätigkeiten. Und auch der Output – egal ob noch analog oder digital – wird intelligent gesteuert und verteilt. Wir haben bei zwei Experten nachgefragt, worauf es bei der Digitalisierung des Dokumenten-Managements im Mittelstand ankommt und wie sich durch den gezielten DMS-Einsatz die Digitale Transformation des Unternehmens nachhaltig vorantreiben lässt.

ITM: Herr Mosbach, Herr Wittrock, im Zeitalter der Digitalen Transformation sind die Ziele bei der Einführung von Dokumenten-Management-Systemen oft hochgesteckt, doch die Umsetzung und Nutzung lassen vielfach zu wünschen übrig. Was empfehlen Sie Mittelständlern, um möglichst schnell nachhaltige Fortschritte beim DMS-Einsatz zu erreichen?

KARL HEINZ MOSBACH: Eine gute Herangehensweise ist es, sich erst einmal einen allgemeinen Überblick zu verschaffen, wo die Not am größten ist und man den größten Nutzen für das Unternehmen erzielen kann. In der Regel geht es immer darum, bisher manuell durchgeführte Geschäftsprozesse mithilfe der Digitalisierung zu automatisieren, um so die Mitarbeiter zu entlasten und Arbeitsabläufe zu beschleunigen. Der Klassiker ist hier das Rechnungsmanagement in der Buchhaltung, wo durch intelligente Dokumentenanalyse via Doc Xtractor und mit der Fachbereichslösung Invoice eine komplett automatisierte Rechnungsverarbeitung durchgeführt werden kann. Dies führt schnell zu Kosten- und Zeiteinsparungen. Ähnliches gilt auch für andere Bereiche, sei es der Vertrieb, die Auftragsabwicklung oder das Projektgeschäft. Meist muss das Rad nicht neu erfunden werden, da die Anbieter bereits eine Vielzahl an erprob-

ten Standard-Business-Lösungen im Portfolio haben, die lediglich auf die eigenen Bedürfnisse angepasst werden müssen. Nicht zuletzt ist es wichtig, am Anfang nicht alles auf einmal angehen zu wollen. Zudem müssen frühzeitig alle Mitarbeiter in die neue Digitalisierungsstrategie mit einbezogen werden, damit Ängste abgebaut werden können und die volle Unterstützung der Belegschaft sichergestellt ist.

INGO WITTRICK: Das Druck- und Dokumenten-Management ist nach wie vor einer der wichtigsten Enabler für die Digitalisierung, dies gilt insbesondere für den Mittelstand. Das digitale Arbeiten verlangt zwar initiale Investments, amortisiert sich aber schnell in reinen Kosten und auch in der zugewonnenen Effizienz. Wer seinen Einstieg in das papierlose Arbeiten plant, sollte vor allem systematisch vorgehen, um Probleme zu vermeiden. Denn die Einführung eines Dokumenten-Management-Systems ist ein komplexes und umfangreiches Projekt, das nicht unterschätzt werden darf und aus zahlreichen Einzelschritten besteht. Diese gilt es, erfolgreich umzusetzen, um die anvi-

„Das Druck- und Dokumenten-Management ist nach wie vor einer der wichtigsten Enabler für die Digitalisierung, dies gilt insbesondere für den Mittelstand.“ Ingo Wittrock



sierten Ziele letztendlich zu erreichen. Komplexe Digitalisierungsprozesse setzen Expertise und Erfahrung voraus. Daher empfiehlt sich oft auch für mittelständische Unternehmen ein All-inclusive-Paket eines renommierten IT-Dienstleisters, der nicht nur einen umfangreichen Planungsservice und die Installation anbietet, sondern auch zahlreiche Support-Services unterstützt.

ITM: Welche Priorität sollten bei der Umsetzung dieser Projekte rechtliche und regulative Anforderungen erhalten, etwa aus dem Umfeld von Compliance, Information Governance oder DSGVO? Und warum?

WITTRICK: Rechtliche und regulative Anforderungen müssen bei der erfolgreichen Einführung eines DMS immer mitgedacht und berücksichtigt werden. Die vielfältigen Anforderungen in diesen Bereichen unterstreichen dabei zugleich die Komplexität eines jeden Digitalisierungsprojekts und verdeutlichen, warum diese Prozesse immer mithilfe von Experten durchgeführt werden sollten. Bei all unseren Technologien, unseren Services in den Bereichen „Beratung“ und „Support“, steht daher die Sicherheit im Mittelpunkt. Vom sicheren Druck sensibler Dokumente über die sichere Speicherung bis hin zur Verwaltung von Daten – unsere Berater arbeiten eng mit unseren Kunden zusammen, um passende Lösungen und Services zu finden. Dabei profitieren Unternehmen

von der sicheren Digitalisierung dokumentenintensiver Prozesse nicht nur hinsichtlich ihrer Produktivität und Workflow-Effizienz, sondern auch durch eine

„Um die Einhaltung rechtlicher und regulativer Anforderungen kommt niemand herum, der unnötige Risiken fürs Unternehmen ausschließen möchte.“ *Karl Heinz Mosbach*

sichere und gesetzeskonforme Verwaltung von Unternehmensinformationen.

MOSBACH: Um die Einhaltung rechtlicher und regulativer Anforderungen kommt niemand herum, der unnötige Risiken für das Unternehmen ausschließen möchte. Hinzu kommt, dass viele Unternehmen gezwungen sind, in der Zusammenarbeit mit anderen Unternehmen – seien es Kunden oder Partner – nachzuweisen und sicherzustellen, dass man bestimmten Regularien und Vorgaben gerecht wird. Beispiele hierfür sind die DSGVO-Vorgaben und die FDA-Richtlinien, wenn man sich im Lebensmittel-, Medizin- oder Pharmabereich bewegt. Das Gute an diesen Themen ist, dass Digitalisierungslösungen den Unternehmen hierbei sehr viel Aufwand abnehmen, da sie benötigte Funktionalität bereits im Standard bereitstellen. Dadurch fällt es viel leichter, den erwähnten regulativen Anforderungen gerecht zu werden und diese zu erfüllen. Neben der DSGVO sind

es gerade die GoBD-Richtlinien, zu deren Einhaltung jedes Unternehmen und jede Organisation aus steuerrechtlicher Sicht verpflichtet ist. Auch hier wird es durch die Digitalisierung der Geschäftsprozesse wesentlich einfacher, diese Anforderungen zu erfüllen, um unnötige Kosten und Bußgelder zu vermeiden.

ITM: Wie kann die IT-Abteilung dafür sorgen, dass bei der Einführung von Systemen für Workflow- und Dokumenten-Management oder Archivierung eine sinnvolle Integration mit bestehenden Prozessen, Fachverfahren und IT-Anwendungen erfolgt?

MOSBACH: Moderne Lösungen setzen im Gegensatz zu alten Systemen, die mit hart codierten Schnittstellen arbeiten, auf offene Standards wie Webservices, Rest-API und dergleichen. Dies erlaubt es, Systemintegrationen viel einfacher, schneller und vor allem flexibler zu gestalten. Mit leistungsfähigen Komponenten wie den Flows und den Integration Clients bieten wir beispielsweise den Kunden Integrationsbausteine auf Low-Code-Basis, was insbesondere bei späteren Updates auf neue Versionen enorme Vorteile mit sich bringt. Die IT sollte sicherstellen, dass neue Systeme genau diese Fähigkeiten

offener Standards und somit einen deutlich reduzierten Programmieraufwand mit sich bringen.

WITTRICK: Bei der Einführung von Systemen für Workflow- und Dokumenten-Management oder Archivierungsprozesse sollten die beteiligten Mitarbeiter und Abteilungen immer eng und abteilungsübergreifend mit den IT-Experten zusammenarbeiten, um bereits im Vorfeld bei der Ist-Analyse sowie der Zieldefinition etwaige Integrationsprojekte gemeinsam zu definieren und diese geplant in den Digitalisierungsprozess aufzunehmen. Die Implementierung von größeren Projekten sollte daher immer sorgsam geplant und durchgeführt werden und als ein längerfristiges Teamprojekt mit entsprechendem Projekt-Management ausgelegt sein. Wichtig ist deshalb, dass neben prozeduralen Zielen wie die Steigerung der Effizienz auch funktionale und technische Ziele mitgedacht werden, um sein Digitalisierungsprojekt erfolgreich abzuschließen. ➔



PERFEKTES WERKZEUG

EDGE COMPUTING ALS SCHLÜSSEL

Alle wichtigen IT-Prozesse wie Compute, Storage und Analytics von Daten werden beim Edge Computing direkt vor Ort erledigt. Durch diese Nähe macht die Edge Schluss mit den Limitierungen der Cloud in industriellen Prozessen: keine Abhängigkeit von Online-Verbindungen, keine Umwege, keine Latenzzeiten.

EDGE COMPUTING setzt der Cloud die Krone auf. Dieses plakative Bild illustriert treffend die Bedeutung der Edge für industrielle Anwendungen in Produktion, Logistik, Verkehr und vielen anderen Bereichen. Denn sie beendet eine elementare, prinzipbedingte Schwäche von Cloud Computing: Die IT-Ressourcen der Cloud sind weder da, wo die Daten entstehen, noch dort, wo sie in veredelter Form wieder benötigt werden. Sie werden vielmehr von Rechenzentren zur Verfügung gestellt, die oft weit vom Ort des Geschehens entfernt sind. Die so entstehenden Verzögerungen sind Gift für Echtzeit-anwendungen – selbst dann, wenn sie sich nur im Millisekundenbereich bewegen. Cloud Computing ist zudem abhängig von jederzeit verfügbaren

Highspeed-Verbindungen. Bei Störungen oder Ausfällen stehen die Anlagen still. Edge Computing kennt diese limitierenden Faktoren nicht: Durch intelligente Sensoren, Kameras, Maschinen und Roboter ist der Ort der Datengenerierung, -verarbeitung und -anwendung identisch. Die Abhängigkeit von permanenter Online-Anbindung und schnellen Breitbandverbindungen entfällt, und auch Latenzzeiten sind kein Thema mehr. Statt „Online first“ gilt hier wieder das autonomere und resilientere Prinzip „Offline first“.

Die IT erlebt einen Paradigmenwechsel

Die Tragweite dieser Entwicklung kann kaum überschätzt werden. Der leider so inflationär gebrauchte Begriff „Revolution“ ist hier tatsächlich angebracht, denn er bringt die dringend



benötigte IT-Intelligenz aus dem „Wolkenkuckucksheim“ der Cloud auf den Boden der Tatsachen zurück. Das ist nicht weniger als ein Paradigmenwechsel. Gerade in Zeiten beeinträchtigter Lieferketten und fehlender Komponenten ist Edge Computing ein wichtiges Element bei der strategischen – und anschließend natürlich auch operativen – Neuausrichtung industrieller Prozesse.

Mit Edge Computing, wie es z.B. von Dell angeboten wird, können die seit Jahren kursierenden Schlagworte von der Smart Factory oder Industrie 4.0 praktisch umgesetzt werden, denn Edge Computing ist das perfekte Werkzeug für Anwendungen im Umfeld des Industrial Internet of Things (IIoT). Das eröffnet zugleich dem Einsatz von Robotik in vielen Produktionsprozessen genauso wie in der Logistik neue Optionen. Durch den raschen Ausbau von 5G-basierten Netzen steht dafür jetzt auch eine entsprechend schnelle und leistungsfähige drahtlose Kommunikationsinfrastruktur bereit. Die dadurch möglichen Anwendungsszenarien sind grenzenlos, der Fantasie praktisch keine Grenzen gesetzt. Unabhängig von der jeweiligen Branche schälen sich jedoch vier konkrete Anwendungsfälle im IIoT heraus, die als Querschnittsfunktionen in vielen smarten Produktionsprozessen zum Einsatz kommen können.

Predictive Maintenance

Die vorausschauende Wartung ist mit der lokalen Verbindung von Sensorik und Analytik quasi der Urvater aller IIoT-Anwendungen. Sensoren erkennen Verschmutzungen, Abnutzungen oder Lecks, melden dadurch verursachte kritische Zustände von Maschinen und Robotern und verringern somit Ausfallzeiten u.a. durch Optimierung von Wartungsfenstern. Algorithmen können zudem vergleichende Daten einfließen lassen. Durch diese Verknüpfung wird es möglich, per Mustererkennung Schadensverläufe zu identifizieren. Typische Messgrößen sind die Laufzeit seit der Inbetriebnahme, die Laufzeit seit dem letzten Service, die

vom Hersteller empfohlenen Serviceintervalle (Maintenance Interval) und die verbleibende Laufzeit bis zum nächsten empfohlenen Servicetermin.

Overall Equipment Effectiveness

Die Overall Equipment Effectiveness (OEE) misst den Grad der Produktivität nach den Kriterien von Qualität, Ausstoß und Verfügbarkeit. 100 Prozent OEE bedeutet dabei Nonstop-Betrieb mit null Fehlerquote bei höchstmöglicher Geschwindigkeit und wird als Goldstandard bezeichnet. Um ihn zu erreichen, nutzen Produktionsprofs Edge Computing mit diagnostischen und präskriptiven Analysen vor Ort. So kann ungeplante Downtime vermieden werden und dabei können die Auslastung und die Produktqualität optimiert werden. Per KPI-Dashboard können die dafür nötigen Daten visualisiert und so zielgenau für konkrete Handlungsanweisungen genutzt werden.

Statt auf den Ausfall einer Maschine zu warten oder sie mit unnötig kurzen Wartungsintervallen am Laufen zu halten, hilft Edge Computing bei der frühzeitigen Erkennung potenzieller Störungen. Durch Yield Optimization können Downtime-Vorfälle minimiert und so Störungen der Prozessketten vermieden werden. Dazu werden an der Edge zwei Dinge analysiert: erstens der optimale Durchlauf eines Produkts durch den Produktionsprozess und zweitens die Anzeichen von potenziellen Anomalien, die diesen reibungslosen Durchlauf beeinträchtigen oder gar blockieren könnten. Mögliche Störungen des Produktionsprozesses werden dadurch bereits im Vorfeld erkannt.

Ausschuss ist ein Dorn im Auge eines jeden Produktionsverantwortlichen. Schon kleine Fehler während des Produktionsprozesses können die Ausschussrate stark erhöhen. Edge Computing hilft bei der Qualitätsoptimierung: zum einen bei der automatisierten Kontrolle der aktuellen Produktqualität, zum anderen bei der Identifikation möglicher Fehlerursachen. Untersuchungen wie der S&P Global Market Intelligence Research vom August 2021 zeigen, dass folgerichtig mehr als zwei Drittel der Produktionsinfrastruktur innerhalb der nächsten zwei Jahre Edge Computing nutzen wird.

Ohne Edge wird's eng

Durch Edge Computing ist der verstärkte Einsatz von IIoT-Anwendungen und Robotik in der Smart Factory kein schöner Wunschtraum mehr. Die Analyse- und Steuerungsmöglichkeiten vor Ort machen störende Einflüsse auf die Produktionsprozesse transparent, bevor sie sich negativ auf die Prozesskette auswirken. Sie zeigen Schwachstellen auf und liefern zugleich Informationen zum Heben von Optimierungspotenzialen. Das steigert die Produktivität und senkt die Kosten. Der daraus resultierende Wettbewerbsvorteil führt zu einem Anwendungsdruck, dem sich kein Produzent mehr entziehen kann. Edge Computing wird damit zu einem strategisch unverzichtbaren Infrastrukturwerkzeug erfolgreicher Unternehmen. ➔

UWE WIEST

AUTOMATISIERUNG

LOGISTIKFLÄCHEN EFFIZIENTER NUTZEN

Im Interview erläutert Dr. Hendrik Thamer, CEO und Co-Founder von Cellumation, wie mit dem Einsatz innovativer Automatisierungslösungen viele logistische Herausforderungen bewältigt werden.

ITM: Herr Thamer, welche Rolle spielt die Automatisierung heute in den Bereichen Produktion, Industrie und Logistik?

HENDRIK THAMER: Automatisierung ist heute aus der Welt der Produktion, Industrie und insbesondere der Logistik nicht mehr wegzudenken. Das hat mehrere Gründe. Erstens wird es immer schwieriger, Fachkräfte für einfache, sich wiederholende Aufgaben zu bekommen, da diese Tätigkeiten sehr repetitiv und körperlich herausfordernd sind. Verständlich, wenn man über 5.000 Pakete pro Stunde, also 1,5 Pakete pro Sekunde vereinzeln muss. Automatisierung löst dieses Problem, zumal die entsprechenden Technologien diese Aufgaben äußerst schnell und effizient durchführen. Zweitens steigert Automatisierung die Leistung, die Präzision und die Sicherheit der Prozesse. Drittens lassen sich die explodierenden logistischen Anforderungen durch den boomenden E-Commerce und die globale Pandemie ohne Automatisierung nicht bewältigen. Genauer gesagt braucht es innovative Automatisierungslösungen, die auf kleinster Fläche funktionieren.

ITM: Ihr Unternehmen hat auf Basis einer speziellen Roboterzelle ein innovatives Depalettiersystem entwickelt. Was hat es damit genau auf sich?

THAMER: Unser cv.DEPAL dient der automatisierten Vereinzelung von Palettenlagen auf bis zu drei Förderstränge. Wir wollen mit unserer Lösung insbesondere dazu beitragen, Logistikflächen effizienter zu nutzen. Mit einem Flächenbedarf von unter drei Quadratmetern ermöglicht unser System eine Platzersparnis um bis zu 95 Prozent im Vergleich zu herkömmlichen



„Grundsätzlich haben wir das System für alle Anwendungen in Palettenlagern, in denen Paletten für die Weiterverarbeitung vereinzelt werden, konzipiert“, erklärt Dr. Hendrik Thamer.

Lagenvereinzelungssystemen. Es besteht aus hexagonalen Roboterzellen mit drei omnidirektionalen Rädern, die mehrere Objekte wie Kartons oder Trays zeitgleich und unabhängig voneinander in alle Richtungen bewegen können. Die von uns entwickelte und patentierte Zelle haben wir Celluveyor-Zelle (Kurzform für cellular conveyor) getauft. Beim cv.DEPAL erkennt das Visionssystem mit 3D-Kameras die entsprechenden Objekte, gibt die Informationen an eine intelligente Software weiter und die Software steuert dann die Objekte auf optimaler Route zum gewünschten Ausgang. Dabei fällt die Wartezeit für die Einschleusung einer neuen Lage weg, weil „on the fly“ Lage hinter Lage vereinzelt werden kann. Anders als bei konventioneller Fördertechnik sind dank der Künstlichen Intelligenz des Visionssystems keine Anlernzeiten für neue Produktdimensionen nötig. Sofern gewünscht, wird das Objekt automatisch von den Celluveyor-Zellen vor der Ausschleusung in die korrekte Orientierung rotiert.

ITM: Welche Anwendungsmöglichkeiten gibt es? Was sind die Vorteile für Ihre Kunden?

THAMER: Ein typischer Einsatzort ist z.B. das Zentrallager einer Supermarktkette. Wenn hier Warensendungen für einzelne Märkte zusammengestellt werden müssen, übernimmt der cv.DEPAL als Herzstück einer

vollautomatischen Depalettieranlage die Vereinzelung und Orientierung von Palettenlagen. Grundsätzlich haben wir das System für alle Anwendungen in Palettenlagern, in denen Paletten für die Weiterverarbeitung vereinzelt werden, konzipiert. Der – neben der Flächensparnis – größte Vorteil des Systems ist seine hohe Leistungsfähigkeit. In Praxisversuchen zeigte sich bei einem Layout mit zwei Ausgängen ein Grenzdurchsatz von 450 Lagen pro Stunde. Das hängt aber immer von der Größe der Objekte ab. Darüber hinaus ist die Implementierung des Systems sehr einfach: Dank Plug-and-play dauert es nur ein bis zwei Werktage, um es in einem Lager oder einer Produktionsstätte zu integrieren. Auch die Instandhaltung ist unkompliziert: Bislang hat kein Anwender länger als fünf Minuten gebraucht, um eine unserer Roboterzellen zu wechseln.

ITM: Welche Ziele verfolgt Ihr Unternehmen in naher Zukunft noch?

THAMER: Unser langfristiges Ziel steht: In Zukunft soll jedes weltweit ausgelieferte Paket eine Celluveyor-Zelle berührt haben. Um dieses Ziel zu erreichen, entwickeln wir aktuell „case by case“ neue Software für weitere Anwendungsfälle. Dadurch können wir in Zukunft weitere Automatisierungslösungen auf Basis unserer Technologie anbieten und unsere Produktpalette erweitern. Darüber hinaus wird unsere Lösung zur automatisierten Sortierung und Konsolidierung von Paketen in Zukunft als Herzstück innerstädtischer Microhubs zum Einsatz kommen. Das Entscheidende an unserer Technologie ist der geringe Platzbedarf sowie die Fähigkeit, Pakete aus unterschiedlichen Quellen auf intelligente Routen zu verteilen. Damit bieten wir den Schlüssel, um die letzte Meile effizient, wirtschaftlich und nachhaltig zu gestalten. ➔

ALEXANDER LORBER

„Wir wollen mit unserer Lösung insbesondere dazu beitragen, Logistikflächen effizienter zu nutzen.“



DIGITALISIERUNG IM MITTELSTAND

DER NEWSLETTER

IMMER AUF DEM AKTUELLEN STAND!
FÜR IHREN ERFOLGREICHEN IT-EINSATZ IM UNTERNEHMEN

**JETZT
ANMELDEN:**
itmittelstand.de



FOLGEN SIE UNS AUCH BEI



HIER ANMELDEN

IDC-STUDIE

MEHRHEIT SETZT AUF INTELLIGENTE AUTOMATISIERUNG

Deutsche Unternehmen haben das Potenzial intelligenter Prozessautomatisierung erkannt.

Bei intelligenter Automatisierung handelt es sich um ein Portfolio von Technologien, die miteinander integriert werden, um auch komplexe Prozesse zu automatisieren. Unternehmen in Deutschland haben das Potenzial erkannt. Mehr als zwei Drittel (70 Prozent) der deutschen Unternehmen wollen künftig auf diese Technologie setzen, etwa zur Senkung der Betriebs- und Produktkosten (32 Prozent), zur Verbesserung der Nachhaltigkeit (30 Prozent) sowie bei der Modernisierung von Prozessen (29 Prozent). Dabei ist sich die Mehrheit (67 Prozent) darüber bewusst, dass entsprechende Plattformen und die Orchestrierung möglicher Tools einen deutlichen Mehrwert für ihre Prozesse

AUTOMATISIEREN VON KOMPLEXEN PROZESSEN

sautomatisierung bieten. Diese Ergebnisse gehen aus der IDC-Studie „Intelligent Process Automation (IPA) in Deutschland 2022“ hervor, die unter anderem von Blue Prism unterstützt wurde.

Herzstück intelligenter Automatisierung ist der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI). Sie ermöglicht es Software-Robotern, quasi selbst Entscheidungen zu treffen – etwa im Rahmen der Dokumentenverarbeitung oder Chatbots. Daher setzt jeder vierte befragte Entscheider (26 Prozent) in Deutschland gezielt auf den Einsatz sogenannter kognitiver RPA. Darüber hinaus wird zunehmend auf Process Mining gesetzt, um Prozesse systematisch zu optimieren (49 Prozent) und damit auch automatisieren zu können.

Diese Technologie dient zudem der Unterstützung von Migrationen (32 Prozent) und wird für Audits (34 Prozent), zur Problemerkennung (33 Prozent) und zum Performance-Monitoring (32 Prozent) genutzt. Auch die Nutzung von Plattformen für Low-Code und No-Code wird bei Anwendern und Unternehmen immer beliebter: 24 Prozent sehen in diesen Tools eine Möglichkeit zur Vereinfachung bei der Implementierung von Prozessautomatisierung. ➔

🔗 www.blueprism.com



Bei intelligenter Automatisierung handelt es sich um ein Portfolio von Technologien, die miteinander integriert werden, um auch komplexe Prozesse zu automatisieren.



AUTONOME LÖSUNG

INSTANDHALTUNG PER ROBOTER

➔ Der Chemiekonzern Evonik

nutzt im Rahmen eines Innovationsprojektes einen autonomen Roboter, der Inspektionsaufgaben in kritischen Bereichen sicher durchführen kann.

Dabei setzt das Unternehmen für die Steuerung des Roboters und das Einlernen von Missionen für die automatisierten Inspektionsrouten auf das ATEX Tablet vom Typ F110 von Getac. Die Software des Roboters stammt von Energy Robotics, der Roboter selbst kommt von Boston Dynamics.

Ziel des Projekts ist es, die Praxistauglichkeit der Roboterlösung für den Einsatz in der Chemieindustrie zu evaluieren. Die Aufgaben des Roboters sind dabei in erster Linie das automatisierte Erfassen von Daten auf Inspektionsrouten, die er selbstständig zurücklegt. Dazu zählen auch Sicherheitsinspektionen, die sich nicht oder nur mit großem Aufwand in ein Fernwartungskonzept einbinden lassen. So kann der Anwender die Inspektionsintervalle verlängern sowie die Zuverlässigkeit der Inspektionen durch Gewinnung objektiver Daten verbessern.

Das Tablet dient dabei als ein Interface zwischen dem Roboter sowie dessen Steuerungssoftware und dem Menschen. Zur Steuerung und Kontrolle in der Anlage greift der Anwender über das Device auf die Software zu. Für schnelle Eingriffe während des Einsatzes dient zusätzlich ein Controller. ➔

🔗 www.getac.com

ROBOTIK MEETS GASTRO

SELFORDERING ENTLASTET DEN SERVICE

Die Automatisierung sorgt auch in der Gastronomiebranche für innovative Möglichkeiten, den Menschen zu entlasten. Wie das in der Praxis aussehen kann, beschreibt **Stefanie Milcke**, Geschäftsführerin der Gastro-MIS GmbH, im Interview.

ITM: Frau Milcke, Amadeus360 ist das erste intelligente Kassensystem in Deutschland, das nun auch Roboter-technik unterstützt und die gesamte Bestell- und Bezahlabwicklung automatisiert. Wie kam es dazu?

STEFANIE MILCKE: Auslöser war – wie so oft – eine Kundenanfrage. Die Sausalitos-Kette ist schon einige Jahre unser Kunde und wir arbeiten sehr gut und vertrauensvoll zusammen. Als sie dann mit diesem innovativen Projekt auf uns zukam, waren wir sofort Feuer und Flamme. Selbstverständlich haben wir uns um die Bestell- und Bezahlabwicklung gekümmert. Genau da fühlen wir uns wohl: Wir wollen neue und innovative Projekte mit einer Schnittstelle zu Amadeus360 vervollständigen und weiter vorantreiben. Wir gestalten die Zukunft der Gastronomie aktiv mit und tragen dazu bei, dass die Gastro auch in Zukunft auf sicheren Beinen steht. Durch unsere offene Schnittstellenkultur können wir fremde Techniken ohne großen Aufwand an Amadeus360 anbinden – genau das haben wir dann auch mit der Technik von Inores Robotics gemacht.

ITM: Wie funktioniert die Lösung genau und welche Vorteile bietet sie den Beschäftigten und der Kundschaft in der Gastronomie?

MILCKE: Das Bestellsystem beruht auf der Self-Service-Technologie von Amadeus360. Gastronomen können ihren Service flexibel mit den Modulen Selfmenu, Selfordering, Selfpayment, Pick-up und Delivery anreichern.

Bei einer Robo-Cocktailbar geht es beispielsweise vorrangig um die Bestellung vor Ort, aber als Besonderheit nicht am Tisch, sondern an der Bar, mit direkter Abrechnung. Die technische Lösung dahinter sieht grundsätzlich so aus: Die gewünschten Artikel werden automatisch aus der Standardspeisekarte gezogen – es können aber natürlich auch neue Speisen und Getränke angelegt werden. Die digitale Speisekarte definiert dann nur, welche Artikel erscheinen sollen. Dadurch sind Preise sowie Darstellungen und Verfügbarkeit immer aktuell und an einem zentralen Ort gebündelt. Über Monitore in der Küche oder einer Konfiguration in der Kasse kann die verfügbare Menge zu Schichtbeginn hinterlegt werden. So weiß die intelligente Speisekarte automatisch, wann Artikel ausverkauft sind und von der Karte verschwinden müssen.

Der Gast bestellt und bezahlt, beispielsweise den gewünschten Cocktail, in der Bestelloberfläche und sendet so das entscheidende Signal an die Kasse. Die Kasse leitet die Bestellung zur Abwicklung an die Robotiksteuerung und zur Abrechnung an das ebenfalls angeschlossene Kassensystem. Würden die Roboter an einem Standort völlig alleinstehend eingesetzt, müsste der Standort danach nicht einmal mehr einen Tagesabschluss durchführen. Den erledigt die Lösung automatisiert gleich mit. Die Vorteile liegen natürlich im Einsparungspotenzial der meist ohnehin viel zu



„Die Bandbreite, was jetzt bereits automatisiert werden kann, ist sehr groß.“

knappen Ressource, nämlich die Mitarbeiter im Service, an der Bar und in der Buchhaltung. Die Wartezeiten für Gästen sinken rapide. Dadurch kann bei weniger Kosten der Umsatz erhöht werden und ganz nebenbei schafft der Gastronom auch noch eine Attraktion für die Gäste.

ITM: Die innovative Technik ist aktuell im Piloteinsatz. Wie macht sich das System in der Praxis?

MILCKE: Die Pilotphase hat erst vor wenigen Tagen begonnen und im Moment hat für alle Beteiligten die Sicherheit noch die höchste Priorität. Alle Projektpartner gehen mit Optimierungen in Richtung „Performance“ und „Schnelligkeit“ sehr behutsam vor. Oder in einfachen Worten: Die

Roboterarme sind aktuell absichtlich noch recht langsam unterwegs, damit keine Gläser zu Bruch gehen. Im Moment dienen sie also vorwiegend als Attraktion. Nach und nach soll auch immer mehr ihre entlastende Wirkung für Service und Bar zu tragen kommen. Die Funktionen sind bereits voll ausgereift. Fairerweise muss man sagen, dass diese – dank unserer offenen Struktur – auch der einfachste Part am ganzen Projekt waren.

ITM: Welche Chancen sehen Sie für die Digitalisierung und den Einsatz von Robotertechnik in der Gastronomie in naher Zukunft?

MILCKE: Ich sehe in der Digitalisierung und Robotisierung eine sehr große Chance, insbesondere für die Gastronomie, die Aufgaben zu automatisieren, für die es keine Menschen braucht. Die Bandbreite, was jetzt bereits automatisiert werden kann, ist sehr groß: Bestellungen können im Gastraum direkt vom Gast per Selfordering oder von zu Hause aus per Online-Bestellung abgegeben werden. Für alle, die lieber zum Telefon greifen, gibt es inzwischen auch intelligente Sprachautomaten, die den normalen Gesprächsfluss nachstellen können. In der Küche übernimmt das Küchenmonitoring die Bestellverwaltung und teilt Aufgaben automatisch an verschiedene Stationen auf. Außerdem können die ersten Kochroboter bereits 24/7 oder just in time vorkochen. An der Bar gibt es schon länger automatische Schankanlagen und jetzt auch Robo-Bars, die von Bestellannahme bis Abrechnung alles übernehmen können. Im Service bringen Serviceroboter Speisen an den Tisch oder liefern, wie in Berlin, jetzt auch schon auf der Straße Pizzen aus.

Und auch bei der Buchhaltung geht mittlerweile einiges vom automatischen Kassenabschluss bis zur automatischen Belegannahme und Kategorisierung. Selbstverständlich passt nicht jede Automatisierung in jeden Betrieb. Je hochpreisiger das Restaurant, desto mehr möchte der Gast ja auch verwöhnt werden. Aber dass nur junge und hochmoderne Betriebe Automatisierung nutzen können, ist schon lange nicht mehr wahr. ➔

ALEXANDER LORBER

ERP-RELEASE-WECHSEL IN DEN STANDARD

MIT KLUGER STRATEGIE UND STARKEM TEAM

Wächst eine IT-Landschaft über viele Jahre in einzelnen Systemen, gerät das Zusammenspiel zwischen Arbeitsabläufen und der eingesetzten Soft- und Hardware früher oder später ins Stottern. Deshalb beschritt IMI Z&J mit der Migration des etablierten ERP-Systems über zwei Major-Releases hinweg konsequent neue Wege.

„HEAVY METAL MADE IN DÜREN“ lautet das Motto von IMI Z&J. Seit über 140 Jahren fertigt das Unternehmen Hochtemperaturarmaturen und beliefert weltweit Kunden aus der petrochemischen Industrie sowie aus der Raffinerie-, Eisen- und Stahlindustrie. Das Besondere: Jede Lösung ist in jeder Hinsicht „heavy“: Bis zu 60 Tonnen wiegt eine große Anlage.

Anspruchsvoll sind auch die Anforderungen an die Planung und Produktion dieser Einzelanfertigungen – eine moderne IT-Landschaft mit durchgängigen, abteilungsübergreifenden Prozessen ist unverzichtbar. Doch genau die fehlte, als Bernd Rüländ 2018 die Leitung der IT-Abteilung bei dem Dürener Metallverarbeiter übernahm, der seit 2010 zum britischen Konzern IMI gehört.

Stattdessen fand er eine Vielzahl manueller Prozesse, undokumentierte Insellösungen und eine veraltete Version des ERP-Systems vor. Diese Konstellation führte zu einer schlechten Stammdatenqualität, die auch ein gezieltes Filtern, Auswerten oder Analysieren von Informationen schlichtweg unmöglich machte. Sein Fazit: „Es fehlte an vielen Stellen an ERP-Prozessverständnis im Allgemeinen und an Systemkompetenz im Speziellen.“ Schnell war Rüländ auch klar, dass das vorhandene System Psipenta – richtig eingesetzt und in seiner neuesten



IMI Z&J

Branche: Metallverarbeitung

Gründungsjahr: 1877

Hauptsitz: Düren

Mitarbeiterzahl: 350

(Stand 2020)

www.zjtechnologies.de

Version – das Passende war. „Was wir brauchten war eine kluge Migrations- und Kommunikationsstrategie, um durchgängige Abläufe zu schaffen – und zwar nahe am Standard und mit so wenigen Begleitsystemen wie möglich“, so der IT-Chef.

Regelmäßige Key-User-Treffen

Im Zentrum diese Strategie stand die Nominierung und Organisation engagierter Key-User sowie intensive Oberflächenschulungen. „Ein Key-User-Team, das motiviert ist, ein ERP-Projekt mitzutragen, dabei neue Wege zu gehen und auch skeptische Kollegen oder sogar Vorgesetzte mit auf die Reise zu bringen, ist erfahrungsgemäß ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Denn nur so lassen sich fachübergreifende Strukturen schaffen und Prozesse immer im Sinne der gesamten Organisation kontinuierlich verbessern. All diese Aspekte schaffen die notwendige hohe Akzeptanz unter den Anwendern“, betont Rüländ. Die Key-User vertreten bei IMI Z&J die Interessen ihrer jeweiligen Fachbereiche und haben sich auf die entsprechenden ERP-Funktionen oder -Module spezialisiert. Bis heute trifft sich die Gruppe einmal wöchentlich mit dem Ziel, im gegenseitigen Austausch Strukturen und Arbeitsabläufe kontinuierlich zu verbessern.

Prozess- und Systemdesign für den Standard

Im Fokus stand schließlich ein neues Prozess- und Systemdesign – und damit die Frage, wie sich die Prozesse der vielen Inselprogramme zukünftig in den ERP-Standard integrieren lassen. Bis auf eine einzige Insellösung fand das Team jeweils eine Antwort im Standard. Dabei erwiesen sich die „Best-Practice-Dokumentationen“ des ERP-Partners als besonders große Hilfe. Standardisiert und mithilfe von Bildern beschreiben sie Schritt für Schritt die Prozesse der unterschiedlichen Funktionsbereiche und dienten so als roter Faden in den Systemdesign-Workshops. „Bis heute leisten uns diese Beschreibungen wertvolle Dienste, z.B. wenn sich ein Systemberater einen Überblick darüber verschaffen will, wie wir in gewissen Dingen vorgehen“, beschreibt der IT-Leiter. „Das spart unheimlich viel Zeit.“ Wichtige Puzzleteile für den Erfolg der Migration und für eine dauerhaft hohe Datenqualität waren schließlich eine intensive Bereinigung der Stammdaten sowie die Ausgestaltung effizienter Workflows.

Go-live unter Corona-Bedingungen

Den detaillierten System- und Integrationstests folgten die Datenmigration und schließlich der Go-live. „Wir haben das alles unter Corona-Bedingungen geschafft und ohne einen einzigen Ausfall seit dem Startschuss“, so Rüländ. Dazu zählt auch, dass der Client, über den die Mitarbeiter sogar aus dem Homeoffice mit dem ERP-System arbeiten können, über eine Citrix-Umgebung ausgerollt wurde. Zudem hat die Lösung einen 100-Tage-Audit des IMI-Konzerns sowie den Audit der Wirtschaftsprüfer erfolgreich durchlaufen. Auch die System- und Prozess-Roadmap bis 2023 steht bereits. Mit dabei: die Einführung des Servicemanagements, des Leitstands sowie einer CAD-Schnittstelle. ➔

MICHAEL VON HÖREN

Im Zentrum der Migrationsstrategie standen die Nominierung und Organisation engagierter Key-User sowie Oberflächenschulungen.

Alles, was die SAP-Community wissen muss,
finden Sie monatlich im E-3 Magazin.

Ihr Wissensvorsprung im Web, social media
sowie PDF und Print: **e-3.de/abo**

Wer nichts weiß, muss alles glauben!

Marie von Ebner-Eschenbach



SAP® ist eine eingetragene Marke der SAP SE in Deutschland und in den anderen Ländern weltweit.

www.e-3.de

LÖSUNGEN

PERSONALMANAGEMENT

➔ **DIE EINSTELLUNG NEUER MITARBEITER** kann in Pandemiezeiten schnell an Grenzen stoßen. Denn beim Onboarding geht es um mehr als bloß darum, Arbeitsverträge zu unterschreiben und ein paar Firmen-Laptops in Empfang zu nehmen. Wie das Onboarding mit entsprechenden HR-Lösungen durchgängig virtuell funktioniert und was es bei der Implementierung zu beachten gilt, erfahren Sie in der kommenden Ausgabe von IT-MITTELSTAND. ➔

WEITERE THEMEN

- IT-Beratung lokal und international
- Enterprise Resource Planning (ERP) ➤



ERSCHEINUNGSTERMIN

12. September 2022

REDAKTIONSSCHLUSS

22. August 2022

ANZEIGENSCHLUSS

22. August 2022

IMPRESSUM

Herausgeber: Klaus Dudda**Redaktion:** Lea Sommerhäuser (LS, verantwortlich für den Inhalt), Berthold Wesseler (WE), Ricarda Müller (RM), Alexander Lorber (AL)**E-Mail Redaktion:** redaktion@itmittelstand.dewww.itmittelstand.de**Ständige Mitarbeit:** Siegfried Dannehl (SD), Daniela Hoffmann (DH), Markus Strehlitz (MST)**Autoren dieser Ausgabe:** Uwe Bergmann, Friedrich Koopmann, Ilona Mazenik, Oliver Rozic, Dana Rösiger, Catrin Schreiner, Michael von Hören, Uwe Wiest

VERLAG

MEDIENHAUS Verlag GmbHBertram-Blank-Str. 8 · 51427 Bergisch Gladbach
Tel.: 02204/92 14-0 · Fax: 02204/92 14-30**E-Mail Verlag:** info@medienhaus-verlag.de**Geschäftsführer:** Klaus Dudda**Grafik/Layout:** Daniel Rom**Titelfoto:** Claus Uhlendorf

Bildnachweis: 3XN Architects (32+33), Andrii Chagovets/stock.adobe.com (7), Atos (12+13), Awo (38+39), Bourdon Verlag (9), Cellumation (44), Claus Uhlendorf (Titel, 4, 18-25), Dell (43), Evonik (46), Fabasoft (6), Gastro-MIS (47), Getty Images/iStock/Getty Images Plus (4-6, 8-11, 14, 34+35, 37, 40-43, 46, 50), Hilger Holz (16+17), iStock.com/Gorodenkoff (48), Logicialis (11), Sage (31), Schlosser Holzbau (30+31), Siemens (8), Thinkstock/iStock (7+8, 14, 29) sowie Produkt-, Schmuck- und Personenfotos der genannten Anbieter/Hersteller.

ANZEIGENVERKAUF/MEDIABERATUNG

Gesamtanzeigenleiter: Thomas Büchel**Leiter Verkauf:** Hendrik Dreisbach**Assistenz:** Susanne Rosenbaum**Anzeigenverwaltung:** Jutta Herkenrath**E-Mail Anzeigen:** anzeigen@medienhaus-verlag.de**Anzeigenpreise:** Es gilt die Anzeigenpreisliste vom 1.1.2022

ABONNEMENT

Jahresbezugspreis: Inland 75,- EUR
inkl. Versand und MwSt., Europa 99,- EUR inkl. Versand**Erscheinungsweise:** 10 x jährlich**Abonnenten-Service:** +49 (0) 2204/92 14-0

ONLINE-MARKETING

MEDIENHAUS Internet Publishing GmbH**Beratung:** Thomas Büchel

Druck/Druckunterlagen:

L.N. Schaffrath GmbH & Co. KG DruckMedien
www.schaffrath.de

Gedruckt auf chlorfrei gebleichtem Papier

IT-MITTELSTAND unterstützt die freiwillige
Selbstkontrolle der deutschen Presse.

Die Zeitschrift und alle in ihr enthaltenen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Mit Ausnahme der gesetzlich zugelassenen Fälle ist eine Verwertung ohne Einwilligung des Verlages strafbar. Für unverlangt eingesandte Beiträge haftet der Verlag nicht. Beiträge sind aber willkommen.

Hinweis:

In unseren Publikationen verwenden wir ausschließlich das generische Maskulinum und berichten „diskriminierungssensibel“. Auf Sonderzeichen wie Genderstern, Unterstrich und Doppelpunkt, die auch nicht-binäre Geschlechtsidentitäten abbilden sollen, verzichten wir im Sinne der Prägnanz und Verständlichkeit der Texte generell.

IT-ZOOM
WORLD OF TECHNOLOGY



JEDEN TAG NEU!

TECHNOLOGIE- NEWS MIT FORMAT

ERP-Lösungen für die Zukunft

Sage

Wachstum ist für viele Unternehmen eines der wichtigsten Ziele. Häufig ändern sich mit der Geschäftsausweitung jedoch die Anforderungen an das ERP-System.

Die flexiblen Lösungen von Sage passen sich Ihrer Unternehmensgröße an und unterstützen Sie dabei, Ihre Produktionsplanung und Steuerung flexibel und schnell anpassen zu können.

Erfahren Sie mehr auf
www.sage.de/erp

