

HOLZCO-DOKA

CASE STUDY

Wenn in der Schweiz gebaut wird, sind mit hoher Wahrscheinlichkeit die Schalungssysteme der Holzco-Doka Schalungstechnik AG im Einsatz. Das Unternehmen unterstützt bei Betonbau-Vorhaben mit technischer Kompetenz, hohem Sachverstand, langjähriger Erfahrung und praxiserprobten Produkten.

DIE AUSGANGSSITUATION

Fehlende Akzeptanz des ERP im Aussendienst

In der Auftragsabwicklung greift Holzco-Doka auf ein führendes ERP-System für den Mittelstand zurück. Es erfüllt alle Anforderungen an ein komplexes Warenwirtschaftssystem, stösst jedoch insbesondere im Aussendienst an seine Grenzen. Zu komplex in der Handhabung und ohne Online-Anbindung kam es in Verbindung mit der fehlenden Integration von Kommunikationswerkzeugen immer wieder zu Missverständnissen in den Betriebsabläufen.

Anstatt Angebote und Aufträge direkt im ERP zu erfassen, griffen die Aussendienst-Mitarbeiter zum Telefon oder Notizblock und übermittelten wichtige Informationen lieber mündlich an den Innendienst.

In der Folge stieg die Fehlerquote bei der Datenaufnahme und -übermittlung, wichtige Mess- und Kenngrößen zu den Objekten fehlten gänzlich und der Innendienst wurde durch unnötige Arbeitsprozesse über alle Massen belastet.

Insellösungen im Dokumenten-Management

Eine fehlende zentrale Datenablage behinderte die Prozessabläufe zusätzlich. Anstatt sich konzentriert einer komplexen Aufgabenstellung widmen zu können, wurde die Datensuche zu einer nervenaufreibenden und teuren Beschäftigung am Computer. Ein Umstand, der das Unternehmen in seiner Entwicklung zu beeinträchtigen drohte.

Als Schweizer Generalvertretung des weltweit führenden Schalungssystemherstellers Doka ist eine Expansion des Unternehmens über die Landesgrenzen hinaus ausgeschlossen. Holzco-Doka kann die führende Position in der Schweiz also nur stärken, in dem sie die vorhandenen Ressourcen effizienter nutzt und zusätzlich neue Geschäftsfelder erschliesst.

DAS KONZEPT

Effiziente Abwicklung von Standardprozessen

Um die Akzeptanz der softwaregestützten Arbeit im Aussendienst zu steigern, musste ein Tool geschaffen werden, das die Prozesse für Standardangebote und Standardaufträge wesentlich vereinfacht und beschleunigt. Dabei durfte auch die Verknüpfung mit kollaborativen Elementen wie gemeinsame Datenräume, Kalender, Instant Messaging sowie die proaktive Information der Mitarbeiter zum Angebots- oder Auftragsstatus per SMS oder E-Mail nicht fehlen. Ferner sollten alle geschäftsrelevanten Daten im Geschäftsprozess automatisch abgerufen und zentral verwaltet werden können. Nach einer ausführlichen Situationsanalyse und der Erfassung aller besonderen Anforderungen der Holzco-Doka entwickelte Itartis ein onlinebasiertes Mitarbeiterportal, das praxisnah und vereinfacht sämtliche Standardprozesse in der Auftragsabwicklung abbildet. Selbstverständlich wird in dieser neu geschaffenen Arbeitswelt auch der gewünschten Skalierbarkeit sowie der An- und Einbindung von Lieferanten und Kunden in planbaren Ausbausritten Rechnung getragen.

Neue Arbeitswelten durch modernste Architektur

Den Kern der Lösung bildet in diesem Fall ein auf der IBM WebSphere Technologie basierendes prozessorientiertes Business-Portal. Dies können sowohl Mitarbeiter als auch Kunden und Lieferanten unternehmensübergreifend nutzen. Über einen Webbrowser greift der User standortunabhängig auf seine neue Arbeitswelt zu. Durch eine einmalige Anmeldung (Single Sign On/SSO) erhält er sämtliche für ihn relevanten Informationen (E-Mail, Termine, Dateien und Kundendaten), Aktivitäten und Prozess-Aufgaben, welche seinem Rollenprofil entsprechen. Das prozessorientierte Business-Portal deckt den gesamten Zyklus von Geschäftsprozessen ab und ermöglicht deren umfassende Modellierung, Überwachung, Steuerung, und Optimierung. Die serviceorientierte Architektur (SOA) erlaubt die Integration **sowohl bestehender als auch zukünftiger Applikationen, Kollaborations-Werkzeugen und Dokument-Management-Systemen.**





MEHR ALS EIN USER INTERFACE

Alles auf einen Blick: Das Mitarbeiterportal

Die Bedienoberfläche des Portals ist aufgeräumt und übersichtlich, da sie genau die geforderten Funktionen und Anwendungen zeigt. Eine klare Menüstruktur führt den Nutzer mit wenigen Mausklicks zum Ziel und ermöglicht eine problemlose Navigation durch alle Funktionsbereiche. Diese neue Arbeitswelt garantiert somit **rasche Einarbeitung und exakte Ergebnisse, dank intuitiver und schneller Arbeitsabläufe**. Der Aufwand für Anwenderschulungen wird drastisch reduziert. Ein weiterer Vorteil: Dank der browsergestützten Technologie kann von überall auf das Portal zugegriffen werden, sogar über Mobil-Devices.

Die selbsterklärende Struktur des Business-Portals **reduziert Fehler im Eingabeprozess**. Durch die Integration von Kommunikationswerkzeugen wie E-Mail und Instant Messaging gehen Informationen, wie zum Beispiel wichtige Anmerkungen, nicht mehr verloren. Missverständnisse und nicht verfügbare Daten gehören damit der Vergangenheit an. Aufgrund der **Senkung der Durchlauf- und Bearbeitungszeiten** kann sich der Aussendienst nun vermehrt der Neukundengewinnung und Bestandskundenbindung widmen. Dadurch erwirtschaften die Mitarbeiter einen Mehrumsatz, der sich bei unveränderten Fixkosten direkt positiv auf das Ergebnis auswirkt.

AIPD – Die Itartis Methode für das adaptive, iterative Portal Development

Die elektronische Abbildung von Geschäftsprozessen und die Integration der benötigten Anwendungen erfordern ein Verfahren mit schlüssigen Methoden unter Einbeziehung von leistungsstarken Werkzeugen. Itartis überlässt nichts dem Zufall und übernimmt von

der Unternehmensanalyse, der Architektur und Prozessmodellierung, über die Anforderungsdefinitionen, bis hin zur technischen Umsetzung und der Ausführung im laufenden Betrieb alle notwendigen Arbeitsschritte (ONE POINT WORKS Philosophie). Dabei orientieren sich die Abfolge und die Inhalte der Arbeitsschritte nach einer eigens dafür konzipierten und bewährten Methodik. Die aktive Einbindung des Kunden ist ein wichtiger Erfolgsbestandteil und durch diese Vorgehensweise jederzeit gewährleistet. Itartis schafft durch die Bereitstellung von gemeinsamen virtuellen Projekträumen Transparenz und Vertrauen.

Sicherheit durch Garantien

Die Kalkulation der Rentabilität des Business-Portals erfolgte nach dem Prinzip des Value of Change (VoC). Dies ist ein von Itartis entwickeltes Verfahren, um in einer frühen Analysephase die Einspar- und Umsatzpotentiale zu erkennen und monetär zu beurteilen. Auf Basis der gemeinsam errechneten Potenziale (VoC) **gewährt Itartis jedem Kunden eine Pay-Back-Garantie**, um von Beginn an die notwendige Sicherheit in der erfolgreichen Umsetzung zu garantieren. Eine Vertrauensbasis, die sich vorteilhaft auf die gesamte Zusammenarbeit auswirkt.

DAS PORTAL RECHNET SICH

Durch die Einführung des Portals konnten bei Holzco-Doka folgende Ergebnisse erzielt werden:

- **Durchlaufzeit von Arbeitsprozessen um 30–40 % verkürzt**
- **Ressourceneinsatz im Innendienst um 30 % reduziert**
- **Mehrumsatz von 10 % durch Zeitersparnis erreicht**
- **Fehlerkosten um 70 % gesenkt**



DER PARTNER

Was bietet Itartis?

Geschäftsprozess-Innovation, angenehme, übersichtliche und intuitiv bedienbare Arbeitswelten, aktuelle und zentrale Daten- und Informationshaltung und Echtzeit-Einbindung von Kunden wie auch Geschäftspartnern sind einige Leistungsmerkmale der Lösungen von Itartis. Damit garantiert Itartis einen Mehrwert für Unternehmen – ONE POINT WORKS.

Itartis unterstützt umfassend, von der Beratung bis zum Betrieb von Portal-Lösungen und Hosting der gesamten IT-Infrastruktur – alles aus einer Hand.

Das Itartis-Team profitiert von der gewachsenen Kompetenz aus vielen Projekten unterschiedlichster Branchen. Dank der einzigartigen Vorgehensweise garantiert Itartis eine massgeschneiderte, schnelle und erfolgreiche Lösung.

Warum mit Itartis?

Vertrauen in den Partner ist die Voraussetzung für den Geschäftserfolg, doch nur Garantien und Referenzen schaffen Sicherheit. Itartis ist vom quantifizierten Nutzen ihrer Lösungen überzeugt und gibt jedem Kunden ein Leistungsversprechen mit verbriefter „Payback-Garantie“.

Flexible Finanzierungsmodelle eröffnen derweil interessante Optionen für die Projektentscheidung, so dass in Umfang und Qualität keine Abstriche gemacht werden müssen.

Itartis will, dass alle Kunden stolz auf die gemeinsam erzielten Ergebnisse sind.

Itartis – ONE POINT WORKS

Itartis AG

Email info@itartis.ch
Web www.itartis.ch

Technopark · Jägerstrasse 2
CH-8406 Winterthur

Fon +41 52 511 11 20
Fax +41 52 511 11 50

Spinnereistrasse 10
CH-9008 St. Gallen

Fon +41 71 511 02 20
Fax +41 71 511 02 21

Ibelweg 18
CH-6300 Zug

Fon +41 41 511 41 60
Fax +41 41 511 41 61