



Gut verpackt auf Reisen

Die Neupack Produkt AG liefert für Handelsgüter unterschiedlichster Art individuelle Verpackungen innerhalb von 48 Stunden. Ein Service, der eine zuverlässige IT voraussetzt.

Nur Handelsgüter zu produzieren genügt nicht. Die Waren müssen auch unbeschädigt an ihrem Bestimmungsort ankommen. Genau dafür sorgt die Schweizer Neupack AG. In mehr als 25 Jahren hat das KMU mit Sitz in Bioggio im Tessin ein komplettes Verkaufsprogramm von Verpackungsmaterialien für die Industrie zusammengestellt. Darunter findet sich ein breites Sortiment an Standardverpackungen wie Kartons und Klebebänder ebenso wie massgeschneiderte Sonderanfertigungen. Mit einem ausgebauten Netz an Vertretern ist das Unternehmen in der gesamten Schweiz tätig. Zudem verfügt Neupack über ein grosses Lager in Honau (Zentralschweiz), von wo aus sämtliche Artikel innerhalb von 48 Stunden geliefert werden.

IT-System bildet Gerüst für Unternehmenstransaktionen

Um noch schneller auf unterschiedliche Kundenwünsche eingehen zu können, benötigte das Unternehmen eine neue ERP-Lösung, die Informationen zu den verschiedensten Bereichen schnell bereitstellt. „Ein starkes IT-System bildet das Gerüst, das alle Transaktionen unseres Unternehmens stützt“, so Gianluca Ruggiero,

IT-Leiter bei Neupack. Eine derart leistungsfähige Unternehmenssoftware war innerhalb kürzester Zeit gefunden: die Standardlösung SAP Business One.

Interne Prozesse durch Neueinführung optimiert

„Ausschlaggebend war, dass der Softwarehersteller bereits lange auf dem Markt vertreten ist und grösstmögliche Professionalität bietet“, begründet Gianluca Ruggiero die Wahl. Auch auf den Implementierungspartner hatte man sich schnell geeinigt: Neupack entschied sich für eine Zusammenarbeit mit dem SAP-Partner MTF Info Centro SA. Neben der regionalen Nähe war vor allem dessen Erfahrung mit mittelständischen Betrieben Grund für die Entscheidung. Die Daten wurden während des laufenden Betriebs problemlos vom Altsystem auf die neue Lösung SAP Business One migriert. Die Investitionen blieben dabei im Rahmen, denn die neue Software konnte unkompliziert und schnell auf den bereits bestehenden Plattformen der Firma angewendet werden. Die Neueinführung sah man dabei auch als Chance, um interne Prozesse zu optimieren. Dies ist Neupack gelungen. Denn die

neue IT-Struktur bewies sofort ihren Nutzen für das Unternehmen. „Alle Abteilungen sind jetzt integriert, sodass die Mitarbeitenden auf sämtliche relevante Daten zugreifen können“, beschreibt Gianluca Ruggiero. Geschäftsprozesse wie beispielsweise Bestellungen werden dadurch erheblich beschleunigt. Sobald ein Mitarbeitender eine Bestellung in das System eingibt, ist sofort ersichtlich, wie viele Produkte vorrätig sind – eine garantierte Auskunft über die Lieferzeit inklusive. Im Anschluss gehen die Produkte auf Reisen. Dabei optimieren die zahlreichen Funktionen von SAP Business One die Logistik und Planung. Das Unternehmen verringert so die Durchlaufzeiten. „Wir können jederzeit den Versandstatus abfragen und ausserdem dem Kunden eine Just-in-time-Lieferung garantieren“, berichtet der IT-Leiter. So profitiert die gesamte Unternehmensstrategie von der verbesserten Informationstransparenz. Mit Hilfe von Process Monitoring Infrastructure (PMI) werden alle ablaufenden Prozesse übersichtlich in einem Zentralsystem angezeigt. Die Produktionsplanung kann flexibler gesteuert werden – ein enormer Wettbewerbsvorteil für den Verpackungshersteller.

www.neupack.com

Schwerpunktt Themen

Austausch mit Banken

Für den reibungslosen und sicheren Datenaustausch mit Finanzinstituten benötigen Unternehmen passende Schnittstellen. Mit einer speziellen Kundensoftware für das Electronic Banking gibt es dafür nun IT-Lösungen, die sowohl einfach und übersichtlich zu bedienen als auch mandanten- und netzwerkfähig sind.

Seite 06

Outsourcing

Immer mehr KMU setzen sowohl bei Hardware als auch bei Software auf externe Partner. Denn das klassische Outsourcing hat vielversprechende Unterstützung bekommen: So bieten flexible Ausprägungen wie Business Process Outsourcing, Application Service Providing, Hosting Services und Application Management für jede Anforderung die geeignete Lösung.

Seite 07



Metallbe- und -verarbeitung

Unternehmen der Metallbranche sehen sich Herausforderungen wie Strukturwandel und Globalisierung gegenüber. Um ihre Marktposition langfristig zu sichern, suchen viele von ihnen nach neuen Wegen. Verkürzte Wertschöpfungsketten, hohe Prozessqualität und Mehrwertdienste sind Meilensteine auf dem Weg dorthin.

Seite 12

Neue Wege gehen

Erfolgreicher Service im Maschinen- und Anlagenbau ist kein Spaziergang. Effiziente Unterstützung für ein integriertes Service-Management kann oftmals eine massgeschneiderte Business-Software liefern. Zu diesem Ergebnis kommt Ralf Wölfle, Leiter des Kompetenzzentrums für E-Business und IT-Management an der Fachhochschule beider Basel (FHBB).

Seite 26

Neue Wege gehen

Wer im Anlagenbau Servicedienstleistungen anbietet, musste sich in puncto IT-Unterstützung in der Vergangenheit häufig auf selbst gestrickte Excel-Listen oder Access-Tools stützen. Vielen Firmen reicht das nicht mehr – aus gutem Grund.



Wer eine Anlage kauft, will vor allem eins: Sie muss zuverlässig und rentabel laufen. Denn Maschinenstillstand bedeutet grossen Ärger und unkalkulierbare Kosten. Aus diesem Grund ziehen es viele Kunden vor, einen überschaubaren Betrag in den Service zu investieren. Service schafft also Mehrwert beim Kunden – und zwar in Form von Planungssicherheit. Der Anbieter zieht seine Rendite aus kalkulierbaren Einkünften und regelmässigem Kundenkontakt. So kann er rechtzeitig erfahren, welche potenziellen Chancen sich bei einem Anwender auftun. Mitarbeitende erhalten unmittelbaren Aufschluss darüber, was der Kunde über das Unternehmen denkt, ob er mit der Anlage zufrieden ist oder ob es gegebenenfalls Schwierigkeiten gibt. Dieses Wissen ist wichtig: Schliesslich kann dadurch sowohl dazugelernt als auch Geld verdient werden. Denn wer mehr über den Kunden weiss, kann sein Angebot gezielter auf ihn zuschneiden – und das schlägt sich auch auf der Ertragsseite nieder.

Erfolgreicher Service ist kein Spaziergang

Servicekontakte bedeuten also einen strategischen Informationsvorsprung gegenüber Wettbewerbern. Denn wenn eine Dienstleistung erbracht wird, bietet sich zugleich im-

mer die Gelegenheit zum Informationsaustausch. Eine Gelegenheit mit dem schönen Nebeneffekt, dass man mit ihr Geld verdienen kann. Aber wie kommen die Kundeninformationen überhaupt in der Firma an? Ist der Servicetechniker dafür sensibilisiert und gibt es einen Prozess, in dem diese Erkenntnisse weitergegeben werden? Wichtig ist vor allem, dass eine Dienstleistung effizient abläuft. Zunächst aus Sicht des Kunden, denn das Angebot soll beim ersten Anlauf passen. Und natürlich aus Sicht des Anbieters, denn Service kostet viel Geld. Verdienen kann also nur, wer die Produktivität im Serviceprozess auf ein hohes Niveau bringt.

Produktivität als Erfolgsvoraussetzung

Gerade bei Serviceabläufen ist häufig unklar, mit welchem Auftrag Geld verdient wird und mit welchem nicht. Hilfsmittel wie Microsoft Excel oder Erfassungslisten leiden an der stets unvollständigen und fehleranfälligen Datenerfassung und -übertragung. Die Lösung: massgeschneiderte Business-Software. Mit diesen speziellen IT-Lösungen wird schnell ersichtlich, welche Anlagen im Wartungsintervall liegen. Auch die dazugehörigen Informationen – etwa über Ersatzteile – sind so aufbereitet, dass beispiels-

weise Hotline-Mitarbeitende sie schnell finden können. Darüber hinaus bilden Unternehmenslösungen die variantenreichen Serviceverträge mit den Kunden umfassend ab. Schon beim Auftragseingang muss sofort alles richtig erfasst und zugeordnet werden – am besten automatisch durch eine Business-Software, sonst verliert man nur Zeit mit Sortieren und Rechnen.

Trifft ein solcher Service-Call im Unternehmen ein, müssen die Mitarbeitenden schnell erkennen, welche Vertragsbedingungen für diesen Fall anzuwenden sind. Manche Problemfälle sind beispielsweise noch durch Garantie abgedeckt, andere durch einen Servicevertrag und bei wieder anderen Fällen muss der Rest vom Kunden bezahlt werden. Dieser will die anfallenden Kosten vorab wissen – und zwar möglichst genau und schnell, denn schliesslich soll ein verbindlicher Auftrag erteilt werden.

Wie ein Unternehmen und seine Mitarbei-

tenden auf einen ungeplanten Servicefall reagieren, hängt davon ab, wie schnell und zu welchen Kosten die erforderlichen Ressourcen bereitgestellt werden können. Dazu zählen Know-how, Material und Personal. Die Disposition muss wissen, wer sich wo befindet: Welcher Servicetechniker ist in der Nähe und kann kurzfristig eingesetzt werden? Wo ist das erforderliche Material verfügbar – im Zentrallager, in einem Ausenlager oder in einem Montagefahrzeug als rollendes Lager? Wer dies nicht weiss, hat in der Regel zu viele Ersatzteile im Umlauf und findet die benötigte Position wegen fehlender Transparenz trotzdem nicht immer. Die Devise lautet: Mitführen, was nötig ist, und nachrüsten, was verbraucht wurde. Nicht zu vergessen das benötigte Personal: Denn schlussendlich steht ein Techniker an der Anlage und soll das Problem lösen. Hat er genügend Erfahrung mit dieser Maschine? Sind seine Unterlagen aussagekräftig genug? In schwierigen Fällen hilft ein Zugang zu einer Lösungsdatenbank, ein Blick in die Anlagenhistorie oder die Zuhilfenahme elektronischer Pläne, falls diese auch unterwegs zugänglich sind.

Integriertes Service-Management

Zusammengefasst bleibt zu sagen: Service-Management ist komplex. Performance und Produktivität im Service erfordern ein effektives Management, das diese Komplexität reduziert. Ebenso unverzichtbar sind kompetente Mitarbeitende und ein Informationssystem, das alle Aspekte auf wirtschaftliche Weise miteinander verbindet.

Mehr dazu am eXperience 2005 Event am 20. September in Basel, wo sich eine Session dem integrierten Service-Management im Maschinen- und Anlagenbau widmet.

www.fhbb.ch

Ralf Wölfle



Ralf Wölfle ist Leiter des Kompetenzzentrums für E-Business und IT-Management an der Fachhochschule beider Basel (FHBB). Als Vorstandsmitglied im Branchenverband Simsa und Jury-Präsident der Kategorie „Business Efficiency“ beim Branchenwettbewerb „Best of Swiss Web“ ist er Mitherausgeber von sechs Büchern und Autor zahlreicher Artikel und Broschüren zum Thema E-Business.

(R)Evolution von Business-Software

Geschäftsprozesse zu integrieren ist eine zentrale Funktion von Business-Software. Wie die Koordination dafür konkret aussieht, beleuchtet am 20. September die Fachhochschule beider Basel (FHBB).

Die Ära des E-Business begann Mitte der 90er-Jahre, und seine Bedeutung nahm beständig zu. Doch seither haben sich die Einsatzmöglichkeiten von Business-Software gewandelt. Wenn Unternehmen in der Vergangenheit Business-Software einführten, hatten sie meist einen internen Fokus: Prozesse zu verschlanken und ihre finanziellen Wirkungen zeitnah zu erfassen, das waren die vorrangigen Ziele. Heute wird Business-Software eingesetzt, um zwischenbetriebliche, organisationsübergreifende Absatz- und Wertschöpfungsketten zu optimieren. Dies erlaubt Unternehmen, sich im Wettbewerb und am Markt erneut zu differenzieren, setzt aber ein erweitertes Funktionsspektrum der Business-Software voraus.

FHBB veranstaltet die eXperience 2005

Mit dem Networking- und Weiterbildungs-event eXperience 2005 hat die Fachhochschule beider Basel (FHBB) eine Plattform zur Präsentation integrierter Geschäftsprozesse

im Zusammenspiel mit Business-Software geschaffen. Unter dem Motto „Learning from eXperience“ werden Best-Practice-Berichte von Unternehmen präsentiert, die ihrerseits erfolgreiche Projekte zur Prozessintegration abgewickelt haben. Die Veranstaltung findet am 20. September in der FHBB statt.

Die Veranstaltung richtet sich an Entscheider für die Gestaltung von Geschäftsprozessen und die Beschaffung von Business-Software sowie an IT- und Webdienstleister und Berater. In einer Reihe von Fallstudien arbeitet das Team der FHBB Chancen und Fallstricke von E-Business-Integrationsprojekten heraus. Die gelungene Kombination von Fachinformationen und Beispielen aus der Praxis macht den besonderen Reiz der Veranstaltung aus.

Jede Session läuft nach einem einheitlichen Schema ab: Zu Beginn geben Professor Dr. Petra Schubert und Ralf Wölfle, die Initiatoren der eXperience, eine fachliche Einführung in das jeweilige Thema. Anschliessend veranschaulichen sie mit je zwei Anwenderberichten Chancen und

Risiken, die sich in der Praxis ergeben. So stellt die FHBB beispielsweise in der ersten Session vor, wie die Firmen Waser Bürocenter AG und Geschenkidee.ch ihre E-Commerce-Kunden mit integrierter Business-Software effizient bedienen. Praxisbeispiele aus der Gesundheits- und der Nahrungsmittelbranche veranschaulichen, wie Business-Software zur Koordination zwischenbetrieblicher Prozesse eingesetzt werden kann.

Um die Fallstudien auch denjenigen zugänglich zu machen, die nicht selbst am eXperience Event in Basel teilnehmen, veröffentlicht die FHBB 13 Fallstudien in einer Datenbank (<http://experience-de.fhbb.ch>).

eXperience 2005 – 20. September 2005 – Fachhochschule beider Basel (FHBB)

<p>09:30 Keynote „Integrierte Geschäftsprozesse mit Business-Software“ Anton H. Ohnmacht, Microsoft Schweiz GmbH</p>	<p>13:15 S3: Logistiknetzwerke und Plattformen Elektronische Koordination und Integration von zwischenbetrieblichen Prozessen Einführungsreferat: Andreas Steiner, Swisscom IT Services AG Fallstudien: Novarei AG / Ramco Systems Ltd. Materialwirtschaft- und Logistik-Komplettendienstleistung für Krankenhäuser Fenaco / BISON Schweiz AG Abwicklung konzerninterner und externer Logistikprozesse über ein elektronisches Liefernetzwerk</p>
<p>10:15 S1: ERP-basierte E-Shops Die Verschmelzung von Business-Software und E-Commerce Einführungsreferat: Beat Bussmann, Opacc Software AG Fallstudien: Waser Bürocenter AG / Polynorm Software AG E-Shop für den professionellen Einkäufer von Büromaterial Geschenkidee.ch / insign E-Shop für die Hilfe bei der Suche nach Geschenkideen etc.</p> <p>S2: Supply Chain Management Einführungsreferat: Prof. Werner Lüthy, Fachhochschule Aargau Fallstudien: Fresh und Frozen Food AG / Abacus Research AG B2B-Integration, Austausch von Geschäftsdokumenten zwischen den beteiligten ERP-Systemen Pasta Premium AG / Informing AG Unterstützung unterschiedlicher Logistikprozesse für die Kundensegmente Grossverteiler und Gastro/Einzelhandel; Outsourcing der Feinkommissionierung</p>	<p>S4: Integriertes Service-Management Elektronische Unterstützung von Service-Prozessen im Maschinen- und Anlagenbau Einführungsreferat: Norbert Suter, IMG AG Fallstudien: Bystronic Maschinen AG / itelligence AG Betriebszuverlässigkeit von Fertigungsanlagen durch professionelles Service-Management mit schneller Ersatzteilversorgung Sixmadun AG / syfex ag Mobile Servicelösung für 150 Mitarbeitende im Kundendienst für Heizungsanlagen</p>
<p>12:00 Networking Lunch</p>	<p>15:30 Abschlussreferat „Bedeutung von Informatik in Schweizer KMU“ Prof. Dr. Petra Schubert, FHBB</p>

Begleitend zum jährlichen Fachkongress gibt ausserdem der Hanser Verlag ein Fachbuch heraus. Es erscheint unter dem Titel „Integrierte Geschäftsprozesse mit Business-Software“. **Kennziffer: 5327**

Gewinnen Sie mit SAP!

Für die ersten zehn Leser des KMU Newsletters, die sich unter Verwendung der Codenummer **SP42012999999** unter <http://experience2005.fhbb.ch> anmelden, übernimmt SAP die Eintrittskosten.