Mittelstand 4.0
Kompetenzzentrum
Lingen

AdobeStock - meenkulathiamma

PRAXISPROJEKT

Die Schaffung einer übergreifenden Daten- und Wissensbasis

Ein Praxisprojekt mit der WEICON GmbH & Co. KG

Mittelstand-Digital

Gefördert durch:

Bundesministerium
für Wirtschaft
und Energie

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Die Schaffung einer übergreifenden Daten- und Wissensbasis

Das Unternehmen

Die WEICON GmbH & Co. KG ist ein mittelständisches Handelsunternehmen aus Münster, das sich seit der Firmengründung im Jahr 1947 u. a. auf Spezialkleber und Dichtstoffe spezialisiert hat und diese für alle Bereiche der Industrie herstellt. Mit insgesamt 10 Standorten weltweit bedient das Familienunternehmen bereits in der dritten Generation vor allem die Branchen Bau und Handwerk.

Die Zielstellung

Das Projekt zielte daher primär auf die einheitliche und vollständige Dokumentation sowie Abbildung der wertschöpfenden Prozesse ab. Dies sollte zu einem einheitlichen Verständnis und weniger Fehlern im Prozessablauf durch standardisierte Prozessschritte führen. Zum anderen sollte eine vereinheitlichte sowie vollständige Daten- und Wissensbasis für eine adäquate Erweiterung der Software-Landschaft geschaffen werden. Durch diese sollte erreicht werden, dass die Daten zukünftig für die Verbesserung der verschiedenen Unternehmensabläufe optimal genutzt und langfristig für die Identifikation datengetriebener Innovationen analysiert werden können. So sollen exemplarisch die Grundlagen für Omni-Channel-Services geschaffen werden. Bei Omni-Channel-Services verschwimmen die Grenzen zwischen einzelnen Kanälen, sodass der Einkauf für den Kunden als flüssiges, durchgehendes Erlebnis wahrgenommen wird. Dadurch können Kunden im Webshop unter anderem in der mobilen App sowie per Telefon auf ihr Kundenkonto zugreifen und Aufträge bearbeiten sowie bei Bedarf Kontakt mit einem Mitarbeiter aufnehmen. Dies erfordert die nahtlose Integration der Daten über die verschiedenen Kanäle und Kontaktpunkte.

Die Ausgangssituation

Vor dem Umsetzungsprojekt waren einige Prozessschritte nicht konkret als Unternehmensprozesse dokumentiert. Beispiele hierfür sind das das Auftragsmanagement und der Warenausgang. Dies führte dazu, dass intern Unmut bei Mitarbeitenden und Dispute hinsichtlich der Prozessabläufe entstanden, wodurch sich das Betriebsklima verschlechterte. Weiterhin gab es auf Seiten der Mitarbeitenden den Bedarf und das Interesse an einer transparenten Darstellung von internen Strukturen, Verantwortungsbereichen, Entscheidungsabläufe und Kontrollmechanismen. Zudem lagen übergreifende Defizite bei dem vorhandenen Warenwirtschaftssystem vor, welches die Prozesse normalerweise unterstützen und die Datenbasis optimal aufbereiten sollte. Diese Defizite waren beispielsweise das Fehlen einer Außendienst-App mit Offline-Funktion. Weiterhin war die Umsetzungsgeschwindigkeit des Systemhauses unzureichend, wodurch viele Anforderungen zu spät oder notdürftig umgesetzt wurden.

Die Umsetzung

Als Grundlage zur Abbildung und Dokumentation der Prozesslandschaft und Anforderungserhebung zur Einführung von Omni-Channel-Lösungen dient das Handels-H Referenzmodell. Dieses bildet die gängigen Geschäftsprozesse der Handelsbranche ab. Eine bereits bestehende Prozessdokumentation konnte als Ausgangsbasis

AdobeStock - wolcan

genutzt werden. Nach einem initialen Kickoff, um die Zielsetzung festzulegen und das Unternehmen kennenzulernen, wurden unterschiedliche Workshops mit Mitarbeitern aus den wertschöpfenden Prozessen, wie Einkauf, Lager und Vertrieb durchgeführt. In diesen Workshops wurden Mitarbeiter, sogenannte Key-User, aus den einzelnen Abteilungen interviewt. Basierend auf den Workshops wurde die Prozessdokumentation aktualisiert. Ferner wurden Prozesse, wenn möglich, um weitere Attribute wie die Datenverfügbarkeit und die SOLL-Beschreibungen erweitert. Anschließend wurden die neuen und aktualisierten Dokumente durch die Hauptnutzer evaluiert.

Die Herausforderungen

Als Herausforderung bei der Realisierung des Umsetzungsprojekts kann die Terminfindung zwischen den aktiven Beteiligten genannt werden. Vor allem im Zusammenhang mit weiteren externen Akteuren (z. B. IT-Dienstleister) außerhalb des Kompetenzzentrums wird die Workshopplanung erschwert. Eine weitere Herausforderung war die Zeitplanung der Termine selbst. Hierbei hat sich gezeigt, dass vor allen bei der Prozessaufnahme mehr Zeit für die entsprechenden Workshops eingeplant werden muss.

Die Ergebnisse

Nach der strukturierten Prozessaufnahme steht WEICON eine umfassende Dokumentation der wertschöpfenden Unternehmensprozesse (IST-Prozesse) inklusive Verbesserungsvorschläge zu den (d.h. SOLL-Prozesse) zur Verfügung. Des Weiteren wurden die Mitarbeiter hinsichtlich einer Software-Auswahl sensibilisiert. Ergänzend wurde ein Begleitdokument beziehungsweise ein „Testfahrplan“ als Unterstützung für Anbieterpräsentationen erstellt. Dadurch soll die strukturierte Wahl eines neuen ERP-Software-Anbieters für das Unternehmen ermöglicht werden.

„Durch die einheitliche Dokumentation und die Zusammenarbeit mit dem Kompetenzzentrum waren wir optimal auf die Auswahl eines passenden ERP-Systems vorbereitet.“ - Sascha Beilmann, Executive Assistant bei WEICON

Die Erfahrung

Bei grundlegenden Änderungen in der Systemlandschaft sollte die Auswahl neuer, potenzieller Software(-module) systematisch entlang eines vorher festgelegten Prozesses oder Konzeptes ablaufen. Das bedeutet, dass zunächst sowohl der IST- als auch der SOLL-Zustand erfasst werden sollte. Dazu gehört auch, dass sich alle jeweils beteiligten Mitarbeiter über den Prozess einig sein sollten. Mit dem Testfahrplan kann das Unternehmen künftig zielsicher einen potentiellen Softwareanbieter und dessen Produkte bewerten sowie eine entsprechende Auswahl treffen.

Hier ist Platz für Ihre Notizen:

Mittelstand 4.0
Kompetenzzentrum Lingen

Das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen

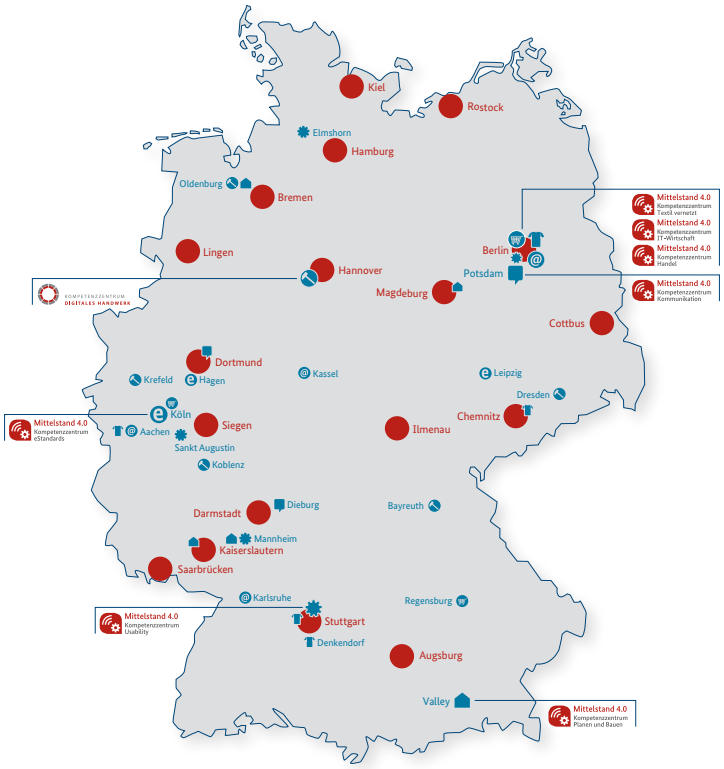
Technologischer Fortschritt, kurze Veränderungszyklen und das Streben nach digitaler Wertschöpfung stellen Unternehmen zunehmend vor die Herausforderung, sich diesen Veränderungen anzupassen.
Hier setzt das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen an. Es befähigt Unternehmen, die Entwicklung smarter Produkte, digital vernetzbarer Dienstleistungen und digitaler datengetriebener Geschäftsmodelle voranzutreiben.
Das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen gehört zu Mittelstand-Digital.

Was ist Mittelstand-Digital?

Mittelstand-Digital informiert kleine und mittlere Unternehmen über die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung. Die geförderten Kompetenzzentren helfen mit Expertenwissen, Demonstrationszentren, Best-Practice-Beispielen sowie Netzwerken, die dem Erfahrungsaustausch dienen.
Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) ermöglicht die kostenfreie Nutzung aller Angebote von Mittelstand-Digital.

Der DLR Projektträger begleitet im Auftrag des BMWi die Kompetenzzentren fachlich und sorgt für eine bedarfs- und mittelstandsgerechte Umsetzung der Angebote. Das Wissenschaftliche Institut für Infrastruktur und Kommunikationsdienste (WIK) unterstützt mit wissenschaftlicher Begleitung, Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit.

Die regionalen Mittelstand 4.0-Kompetenzzentren und Themenzentren mit ihren Stützpunkten



Weitere Informationen finden Sie unter www.mittelstand-digital.de

Impressum

Verleger:
Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen
c/o IT-Dienstleistungsgesellschaft mbH Emsland
Geschäftsführer:
Dipl.-Inform. Michael Schnaider
Kaiserstraße 10b
49809 Lingen

T 0049/ 591/ 80 76 980
F 0049/ 591/ 80 76 989
E info@it-emsland.de

Sitz: Lingen (Ems)
Reg.-G: Amtsgericht Osnabrück, HBR: 100772
Ust-IdNr gem.§ 27a UStG.: DE 220043875

Für den Inhalt Verantwortliche gem. § 55 II RStV :
European Research Center for Information Systems (ERCIS)
Prof. Dr. Dr. h.c. Dr. h.c. Jörg Becker
Leonardo-Campus 3
48149 Münster

T 0049/ 251/ 83 38 100
F 0049/ 251/ 83 38 109

Layout:
Sascha Baden

Stand:
Mai 2020