



Hochregallager der Handelsfirma F. + H. Engel: Einkauf, Materialbewirtschaftung und Verkauf hängen von der Business-Software ab.

Fotos: zVg

16 Jahre up to date

Wer 1993 eine Business-Software evaluieren musste, konnte kaum erwarten, dass die Lösung noch im Jahr 2010 up to date sein würde. Die F. + H. Engel AG hat einen solchen Glücksgriff getan. Nicht nur, weil von den sieben evaluierten Anbietern heute nur noch der Ausgewählte am Markt ist.

Von Julia Nierle

Ein wachsender Berg von administrativen Aufgaben und eine hohe Fehlerquote bei der manuellen Bearbeitung von Aufträgen – 1993 stand für die F. + H. Engel AG fest, dass ihr einfaches EDV-System durch eine neue, alle fünf Standorte integrierende Softwarelösung ersetzt werden musste. Das Handelsunternehmen prüfte in den folgenden Monaten die Offerten von sieben Softwareanbietern. Was Engel zu diesem Zeitpunkt noch nicht wusste: Sechs dieser Unternehmen sollten im Laufe der kommenden 15 Jahre vom Markt verschwinden. Einzig die Firma, für deren Business-Software F. + H. Engel sich entschied, sollte bestehen bleiben: die Opacc Software AG aus Kriens.

F. + H. Engel wurde 1876 gegründet und wird derzeit in der fünften Generation von Fabian D. Engel geführt. Das Bieler Familienunternehmen ist ein Fachhändler für Stahl, Haustechnik und Eisenwaren. Rund 150 000 Kundenbestellungen gehen pro Jahr über verschiedene Kanäle ein: etwa die Hälfte telefonisch, ein Drittel per-

sönlich an den Geschäftssitzen und der Rest per Fax oder Brief sowie via Onlineshop. Um sich von der Konkurrenz durch Hobby- und Do-it-yourself-Märkte abzugrenzen, setzt Engel neben der hohen Qualität der Ware besonders auf einen guten Service für seine Kunden. Um diesen gewährleisten zu können, müssen die Bestell- und Lieferprozesse reibungslos funktionieren. Engel ist dabei auf sein EDV-System angewiesen. Einkauf, Materialbewirtschaftung, Verkauf und mehr hängen von einer gut ausgebauten und funktionierenden IT-Infrastruktur ab.

Schrittweise Implementierung

Eine einfache Bedienung und eine möglichst lange Nutzbarkeit standen für Engel bei der Suche nach einer neuen, umfassenden IT-Lösung im Vordergrund. Die Wahl fiel auf den Anbieter Opacc und dessen Business-Software Insyde (heute OpaccOne). 1994 wurde Opaccs Software zur Ressourcenplanung im Unternehmen (ERP-System) bei Engel eingeführt. Der Vertrag mit der Softwarefirma sah vor, dass Opacc die Implementierung und Wartung der Lösung

übernehmen sollte; der Betrieb erfolgte durch Engel.

Die Einführung des Systems verlief weitgehend reibungslos, wobei sich Engel grundsätzlich auf die Standardfunktionalität abstützte. Das brachte es mit sich, dass die an den verschiedenen Standorten unterschiedlich gehandhabten Prozesse vereinheitlicht wurden. Alte und neue Hard- und Software liefen zwei Monate planmässig nebeneinander. Alle neu entstehenden Prozesse wurden ab Oktober 1994 auf dem neuen System abgewickelt, die Prozesse in der alten Lösung konnten auslaufen. Nach und nach wurden weitere Funktionen eingeführt. Beispiele dafür sind die Einführung eines Onlineshops im Jahr 2001 und die automatisierte Warenverschiebung zwischen den Standorten. Dieses Step-by-step-Vorgehen wurde gewählt, um die Mitarbeitenden nicht zu überfordern und das Verständnis für eine neue, bis dahin fremde Arbeitsweise behutsam aufzubauen. Ein weiterer Grund ist, dass mit lediglich zwei Mitarbeitenden in Engels IT-Abteilung die Kapazitäten zur Betreuung von Teilprojekten begrenzt sind.

Erfolgsfaktor Aufwärtskompatibilität

Der Bieler Fachhändler setzte mit OpaccOne von Beginn an auf eine Standard-Business-Software, die nur so weit angepasst werden sollte, wie es die Releasefähigkeit nicht beeinträchtigte (Customizing). Wer darauf achtet und auf Veränderungen am Softwarekern verzichtet, dem garantiert Opacc Aufwärtskompatibilität. So können Updates und Upgrades, die halbjährlich zur

F. + H. ENGEL AG

Das Bieler Familienunternehmen F. + H. Engel AG wurde 1876 gegründet und wird in fünfter Generation von Fabian D. Engel geleitet. Das Unternehmen ist in den Bereichen Stahl, Haustechnik und Eisenwaren tätig und beschäftigt derzeit 150 Mitarbeitende an den fünf Standorten Biel, Basel, Bern, Solothurn und Interlaken. Das Warensortiment umfasst über 150 000 Artikel.

PROFIL

F. + H. Engel AG www.engel.ch
Opacc Software AG www.opacc.ch

eXperience

Beispiele aus der Praxis

Total Cost of Ownership

Von Ralf Wölfle

Die Kosten, die eine Business-Software im Laufe eines langjährigen Einsatzes verursacht, betragen ein Vielfaches der Einführungskosten. Sie lassen sich am ehesten beherrschen, wenn Anbieter und Kunde gut aufeinander abgestimmt sind. Dazu sollen vier Erfolgsfaktoren genannt werden:

1. Das System hat innerhalb des Standards zum Zeitpunkt der Einführung einen hohen Abdeckungsgrad bei den funktionalen Anforderungen.
2. Der Partner für die Einführung und dauerhafte Betreuung versteht sowohl etwas vom ausgewählten System als auch von der Branche des Kunden.
3. Sowohl der Kunde als auch der Partner für die Einführung und Betreuung streben eine dauerhafte und auf lange Sicht optimierte Zusammenarbeit an und verzichten auf kurzfristige oder unausgewogene Optimierungen.
4. Kunde und Betreuungspartner führen einen kontinuierlichen Dialog über Verbesserungspotenziale und investieren beide in die Weiterentwicklung des Systems.

In einer solchen Konstellation kann das nachhaltig Machbare erreicht werden. Erneuerung und Optimierung finden permanent statt und nicht ad hoc. Wie das Beispiel der nebenstehenden Fallstudie zeigt, bleibt die Organisation fit und wird nicht durch sporadische Projekte aufgegeben. Kontinuität wird sich auch in geringeren Gesamtkosten auswirken, wenn sie einen Systemwechsel um ein paar Jahre hinauschieben kann. Eines darf aber nicht vergessen werden: Die höchsten Kosten erzeugt ein schlechtes System durch entgangenen Unternehmensgewinn – einer niedrigen Anspruchshaltung an die Systemunterstützung soll hier nicht das Wort geredet werden!

eXperience-online.ch ist die führende deutschsprachige Wissensdatenbank für IT-Management und E-Business. Sie wurde im Herbst 2002 durch das Staatssekretariat für Wirtschaft (sec) lanciert und wird seitdem vom Institut für Wirtschaftsinformatik (IWI) der Fachhochschule Nordwestschweiz betreut. Hier finden Berufsleute umfassendes Know-how aus über 380 erfolgreich realisierten Projekten. Fachleute geben Einblick in ihre Lösungen und Erfahrungen: www.eXperience-online.ch.



Step-by-step: Das Verständnis für eine neue, bis dahin fremde Arbeitsweise wurde behutsam aufgebaut.

Verfügung gestellt werden, auch über viele Jahre ohne grossen Aufwand übernommen werden. F. + H. Engel konnte dadurch von den laufend erweiterten Fähigkeiten der Software in Bezug auf Funktionalität, Technologie, Anpassungs- und Erweiterungsmöglichkeiten profitieren. Über die Jahre entstand dabei ein gänzlich neues System, das technisch und funktional kaum noch mit der Ausgangsversion vergleichbar ist – aber Kunde Engel musste nie einen Systemwechsel durchführen.

Die Vorteile des «neuen» EDV-Systems, das bei Engel nun seit 16 Jahren im Einsatz ist, sind vielfältig. Zum Beispiel konnte mit der heutigen Lagerbewirtschaftung das Sortiment gegenüber den Anfangsjahren um das Doppelte ausgeweitet werden. 80 Prozent der Bestellungen können mittlerweile direkt ab Lager bedient werden. Mittels einer internen Bestellung lassen sich über die normalen Einkaufs- und Verkaufsfunktionen der Software die Waren zwischen den Standorten ohne grossen administrativen Aufwand verschieben. Dazu ist in OpaccOne jeder Geschäftssitz als Lieferant und als Kunde angelegt. Selten nachgefragtes Material, grosse Mengen oder Ersatzteile werden direkt beim Lieferanten bestellt. Darüber hinaus konnte dank durchgehender Datenverarbeitung innerhalb kürzester Zeit die Fehlerquote bei den Geschäftsprozessen um ganze 80 Prozent reduziert werden.

Dass man bei der Softwareevaluation die Zukunftsfähigkeit eines Anbieters nur bedingt beurteilen

kann, zeigt der ganze Funktionsbereich des E-Business. Diesen Begriff gab es 1993 noch gar nicht, geschweige denn hätten sich KMU mit derartigen Konzepten beschäftigt. Aber die Zeiten haben sich geändert, Opacc hat sein System technologisch angepasst und um entsprechende Funktionen erweitert, Engel hat sich diese zu Nutze gemacht. Von Lieferanten werden elektronische Artikelstammdaten bezogen und in einigen Fällen Aufträge ohne manuellen Aufwand elektronisch übermittelt. Natürlich können auch Engels Kunden heute über einen Onlineshop bestellen. Dabei werden für ein wichtiges, äusserst umfangreiches Teilsortiment die Dienste eines auf Datenpflege spezialisierten Dienstleisters genutzt.

Lesen Sie die gesamte Fallstudie online unter www.eXperience-online.ch und profitieren Sie von der mehr als 16-jährigen Erfahrung der F. + H. Engel AG mit ihrem ERP-System. Die Fallstudie wurde von Prof. Dr. Thomas Myrach von der Universität Bern erstellt.

DIE AUTORIN



julia.nierle@fhnw.ch

Julia Nierle, Magistra Artium (M.A.), ist am Institut für Wirtschaftsinformatik der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW im Bereich Kommunikation tätig.

PROF. RALF WÖLFLE



Prof. Ralf Wölfle ist Leiter des Competence Center E-Business der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW. Er ist Mitherausgeber

und Autor zahlreicher Bücher und Artikel zu E-Business. Als Initiator trägt Ralf Wölfle die Verantwortung für die Fallstudien Datenbank www.eXperience-online.ch. ralf.woelfle@fhnw.ch