



Ausgabe Juli/August 2013

www.it-production.com

IT & Production

Zeitschrift für erfolgreiche Produktion

Spezialausgabe

Microsoft-Partner
für die Industrie
ab Seite 84

Sonderteil

Customer Relationship
Management (CRM)
ab Seite 52

Branchenspecial

Maschinen- und
Anlagenbau
ab Seite 20

Integriertes Service-Management

Vom Wartungsplan bis zur Geräteakte

ab Seite 20



oxaion

Die ERP-Software für Ihre Prozesse

Entwicklungsprozesse

Integration von Konstruktion und Produktion

S. 24

Montage-Arbeitsplätze

One-Piece-Flow in der Wechselrichtermontage

S. 50

IT-Verfügbarkeit

Physischer Schutz von Rechenzentren

S. 81

Marktübersicht

Customer Relationship Management

S. 58

Systemeinsatz im Mittelstand

Per Roll-Out in die ganze Welt



Bild: All for One Steeb AG

International agierende Unternehmen benötigen auch eine international nutzbare IT. Im Hinblick auf die Unternehmenssoftware steht dabei vor allem der einheitliche und durchgängige Systemeinsatz im Mittelpunkt. Das zeigte auch der internationale System-Roll-Out bei Blickle. Das mittelständische Unternehmen fertigt Rollen und Räder für verschiedene Einsatzbereiche.

Die meisten Produzenten mit einem Jahresumsatz zwischen rund 50 und 500 Millionen Euro sind auf die eine oder andere Art und Weise international tätig. Sie unterhalten Niederlassungen oder Tochterfirmen in den verschiedenen Weltregionen. Das trifft auf hiesige Firmen zu, aber auch auf Unternehmen rund um den Globus, die sich in das Firmensegment 'Mittelstand' eingruppiert lassen. Werden in diesen Firmen Enterprise Resource Planning-Systeme (ERP) des Anbieters SAP eingesetzt, ist die Verlaufsform des Softwarebetriebs über die Zeit hinweg gesehen in aller Regel die gleiche: Zuerst werden Lösungen des Walldorfer Softwarekonzerns – vorrangig eine sogenannte 'SAP All-in-One'-Branchenlösung für mittelständische Firmen – in der Unternehmenszentrale oder am Firmensitz implementiert, danach findet ein Systemausbau oder eine Anpassung entsprechend der aktuellen Geschäftserfordernisse statt. Parallel dazu oder auch zeitversetzt gehen die Projektteams den internationalen Softwareeinsatz an. Fast immer werden unternehmensrelevante Geschäftsabläufe dabei auf der Basis eines einheitlichen Applikationssystems oder von Produkten eines Softwareliefer-

anten harmonisiert und globalisiert. Und es finden internationale Roll-Outs in den verschiedenen Ländern statt. Das Hauptziel lautet dabei in der Regel, passgenaue Unternehmenslösungen 'aus einem Guss' verwenden zu können, um die eigenen Geschäftsprozesse nach vorne zu bringen. Doch viele Mittelständler verfügen über einen begrenzten IT-Staff und benötigen daher externe Partner für Roll-Outs sowie die Unterstützung der spezifischen Anforderungen und Geschäftsprozesse von Niederlassungen beispielsweise in Tschechien, Spanien, Indien oder China. Dabei steht zum einen die Frage im Raum, welcher Partner weitreichende Service- und Support-Angebote – in Südkorea genauso wie in den USA oder Lateinamerika – für ERP- und allgemeine IT-Systeme zur Verfügung stellen kann. Aber auch mittelstandsspezifisches Know-how zu aktuellen Anwendungsthemen wie In-Memory-Computing, Business Analytics oder Mobile Business ist gefragt. Da ein Integrator allein diese umfangreichen Anforderungen nur schwer erfüllen kann, haben All for One Steeb und die spanischen Group Seidor das weltweite Partnernetz 'United VARs' – die Abkürzung steht für 'value added reseller' – ins Leben gerufen.

IT als erfolgskritischer Faktor

Einer der vielen Mittelständler, die bei internationalen Roll-Outs auf dieses Netzwerk zur Umsetzung ihrer individuellen Anforderungen beim Systemeinsatz zurückgreifen, ist der Rollen- und Räderspezialist Blickle aus Rosenfeld, angesiedelt zwischen Balingen und Oberndorf am Neckar, etwa 60 Kilometer südlich von Stuttgart. Produkte des Unternehmens begegnen vielen Menschen etwa beim Schieben eines Einkaufswagens: Mit ziemlich hoher Wahrscheinlichkeit stammen nämlich die Rollen des Shopping-Gefährts von Blickle. Das Credo des expansionsorientierten mittelständischen Räder- und Rollenanbieters lautet, für jeden Anwendungsbereich die passende Lösung zu bieten – und das international. Unterschiedliche Produkte wie Führungsrollen, Apparaterollen, Kunststoffrollen oder Staplerrollen, aber auch Transportgeräterollen, Edelstahlrollen, Schwerlastrollen und Hubwagenrollen gehören heute zum Standardprogramm, das über 30.000 Räder, Lenkrollen und Bockrollen im Tragfähigkeitsbereich von 20 Kilogramm bis 50 Tonnen umfasst. Insgesamt werden die Rollen und Räder über 15 ei-

gene Niederlassungen und Tochterunternehmen sowie verschiedene Partner- und Handelsfirmen in 100 Länder geliefert. Für die rund 700 Mitarbeiter zählende Unternehmensgruppe „stellt die IT respektive eine effektive IT-Unterstützung aller Geschäftsabläufe einen erfolgskritischen Faktor dar. Ohne die IT könnten wir unser Geschäft nicht so betreiben, wie wir es betreiben: kundenorientiert mit kurzen Lieferzeiten, mit schlanken Prozessen und hoher Fertigungstiefe, mit hoher Innovationsbereitschaft, mit guten schwäbischen Tugenden – und international“, beschreibt Geschäftsführer Walter Wager den Stellenwert des IT-Einsatzes für sein Unternehmen. Am Stammsitz in Rosenfeld wird seit knapp sechs Jahren, ab der Einführung der Mittelstandslösung 'All for Machine' für Maschinen- und Anlagenbauern von All for One Steeb eingesetzt. Abgelöst wurde damit eine ERP-Software, deren Weiterentwicklung/Wartung kurzfristig vom damaligen Softwarelieferanten gekündigt wurde. Schon damals stand im Fokus, die neue Unternehmenslösung in Zukunft auch in den ausländischen Niederlassungen und Tochterunternehmen einzusetzen. Dazu sollen die Systeme vor Ort schrittweise durch die SAP-Branchenlösung ersetzt werden.

'Consulting on Demand'

Der damalige Implementierungs- und Beratungspartner unterstützte auch den internationalen Systemeinsatz, darüber waren auch Verbindungen in das internationale Partnernetzwerk gegeben. Der erste internationale Roll-Out der Branchenlösung erfolgte im Jahr 2007 in England gemeinsam mit dem IT-Dienstleister, der auch einen späteren Systemstart in Österreich begleitete. Bei den anderen bisherigen Roll-Outs in den Ländern Belgien, Holland, Finnland, Tschechien und Spanien wurde der Fertiger hingegen von lokalen United-VARs-Partnern unterstützt. Weitere Roll-Outs zusammen mit dem Partnernetzwerk sollen folgen; als nächstes Land steht beispielsweise Italien auf der Implementierungsagenda. „Auf ein derartiges Netz von kompetenten SAP-Branchenspezialisten in verschiedenen Ländern schnell und unkompliziert zugreifen zu können, die vor allem die speziellen lokalen Gegebenheiten und Feinheiten aus erster Hand kennen, bringt ganz klar Vorteile für uns mit sich. Der Ansatz, auch quasi 'SAP-Consulting Services on Demand' in welchem Land auch immer kurzfristig abrufen zu können, kommt unserem Verständnis des IT-Dienstleistungsbezugs als Mittelständler voll und ganz entgegen“, erklärt IT-Leiter Markus Brugger. Über die Jahre hinweg hat das Unternehmen selbst umfangreiches SAP-Know-how aufgebaut: Es gibt



Bild: All for One Steeb AG

Schlanke Prozesse und hohe Fertigungstiefe – um diesen Anforderungen begegnen zu können, ist für Blickle die effektive IT-Unterstützung aller Geschäftsabläufe ein erfolgskritischer Faktor.

mehrere eigene Berater, die gemeinsam mit Key-Usern Systemänderungen oder -anpassungen in Eigenregie oder zusammen mit lokalen IT-Dienstleistungspartnern umsetzen. Auch 'Customizings', individuelle Programmierungen, werden in Eigenregie durchgeführt.

Roll-Out per Template

Bei internationalen Roll-Outs ist das unternehmenseigene IT-Team notabene mit von der Partie und arbeitet mit den Partnern vor Ort Hand in Hand. Bei den Roll-Outs kommt ein von der Blickle-IT entwickeltes Template zum Tragen, das bei der Einführung in dem jeweiligen Land um spezifische Geschäftsprozesse ergänzt wird. Die Niederlassungen und Töchter werden systemseitig als eigene juristische Einheiten geführt. Mit dem landesspezifischen System vor Ort werden in aller Regel mit den

Modulen MM, PP und FI/Controlling Bestellungen mit Planungslauf und Disposition, Erstellung und Abwicklung von Kundenaufträgen, Logistik und Lieferung sowie Verrechnung abgedeckt. Dabei greifen die Anwender im Ausland über VPN-Verbindungen direkt auf das zentrale IT-System, bestehend aus einer MAXDB-Datenbank auf HP-Server, zu. Die Userzahl beläuft sich auf mittlerweile 360 Anwender – begonnen hatte das Unternehmen einmal mit 180 Usern. ■

Der Autor Detlef Mehlmann verantwortet bei der All for One Steeb AG unter anderem das Alliance Management United VARs. Zudem ist Mehlmann Direktor und Sprecher der weltweiten Vereinigung von SAP-Mittelstandspartnern.

www.all-for-one.com

Partnernetz umspannt 57 Länder

Seit seinem Bestehen hat das internationale Partnernetz United VARs rund 250 Projekte abgewickelt. Gegründet wurde es von All for One Steeb und der spanischen Group Seidor. In- und ausländische mittelständische Kunden beziehen von den Partnern vor Ort bei ihren internationalen SAP-Einsätzen unterschiedliche Service- und Support-Leistungskapazitäten. Das Angebot orientiert sich mittelstandsgerecht am aktuellen Bedarf des Anwenders, das Partnernetzwerk steht in Indien oder China genauso zur Verfügung wie in den USA, in Japan, in Deutschland, der Schweiz oder Österreich. Das Portfolio reicht von Service- und Supportleistungen bei Komplett-einführungen bis zur Berücksichtigung von dezidierten Geschäftsprozessen in Enterprise Resource Planning-Systemen aus Walldorf – zum Beispiel die Abbildung einer Skonti-Abwicklung speziell in Spanien oder andernorts auf der Welt. In dem Netzwerk sind mittlerweile 23 SAP-Partner aktiv, die in 57 Ländern zusammengenommen über 4.000 Berater beschäftigten und 8.000 Anwender betreuen. Die Aktivitäten des Partnernetzwerks werden vom Systemanbieter in vielfältiger Art und Weise begleitet und gefördert.