

Tosca going live - ein Rückblick

Die Anspannung war gross, als es am Morgen des 16. Juni 2008 hiess «Tosca going live!» Damit die Ablösung vom ST2-Server reibungslos klappte, musste viel Vorarbeit geleistet und mehr als ein Hindernis bewältigt werden.

Regula von Niederhäusern

Regula von Niederhäusern (RV): Roland, welche Vorarbeiten waren für die Tosca-Einführung notwendig?

Roland Burger (RB): Die Vorbereitung hat sehr viel Zeit in Anspruch genommen. Die Einführung von Tosca war dabei der Höhepunkt einer grundlegenden Veränderung unserer IT-Umgebung. So wurde mit dem Projekt "Tentakel", welches im letzten Jahr erfolgreich abgewickelt wurde, erst die nötige Infrastruktur geschaffen, damit Tosca überhaupt zuverlässig, stabil und sicher funktionieren kann.

Ein wichtiger Meilenstein war für mich der Kadertag 2007. Die Abteilungsleiter erhielten den Auftrag, alle Geschäftsfälle, welche mit dem ST2 abgewickelt wurden, festzuhalten. Ebenfalls wurde an diesem Tag der Poweruser "geboren". Nach diesem Anlass habe ich ge-



Was uns wohl der kommende Montag bringt?

sprecht, dass der Funke übergesprungen war. Was vorher für viele noch blosse Theorie war, wurde nun konkret und es fand eine echte Auseinandersetzung mit dem Thema statt.

RV: Wie verlief die weitere Vorbereitung?

RB: Im Februar und März 2008 konnten die ersten Tests auf dem neuen System durchgeführt werden. Die Gefühle reichten in dieser Phase von heller Begeisterung bis hin zum totalen Frust. Je länger aber die

Auseinandersetzung mit dem neuen Programm dauerte, desto grösser wurde die Akzeptanz bei den Usern.

Anfang April fiel in einer Geschäftsleitungssitzung dann die Entscheidung, den 16. Juni als Einführungstermin festzusetzen. Von da an arbeiteten alle fieberhaft auf dieses Ziel hin. Alle Geschäftsfälle wurden systematisch abgearbeitet und die Qualität von Tosca konnte von Tag zu Tag gesteigert werden.

RV: Welche Tiefpunkte gab es?

RB: Ernsthafte Schwierigkeiten traten auf, als bei der Umstellung auf eine neue Version der Datenbank Oracle (11G) Probleme mit dem E-Shop auftraten. Wir mussten uns entscheiden, ob wir versuchen wollten, die Probleme zu lösen, was den 16. Juni als Einführungstermin stark gefährdet hätte oder ob wir auf die alte Version (10G) zurückwechseln wollten. Wir entschieden uns für die zweite Lösung, was sich im Nachhinein als absolut richtig erwiesen hat. Etwa zwei Wochen vor dem Einführungstermin kamen erneut



Nervosität vor dem grossen Augenblick



Die Mitarbeiter der Dynasoft AG sind optimistisch

Tosca going live



Beat Gurtner: «iba-Tosca ist geboren, lernen wir es laufen!»

Zweifel auf, da im Auftragserfassungsprogramm erhebliche Instabilitäten auftraten. Das Programm reagierte zeitweise nur noch sehr langsam, was für die Kunden am Telefon lange Wartezeiten bedeutet hätte. Genau einen Tag vor der definitiven Entscheidung, gelang es uns, die Probleme in den Griff zu bekommen und einen störungsfreien Betrieb zu garantieren. An der Sitzung der GL mit den Powerusern vom 13. Juni fiel die Entscheidung dann auch deutlich aus und der 16. Juni wurde als definitiven Einführungstermin einstimmig gutgeheissen. Für mich war diese Sitzung ein sehr positives Erlebnis. Man hat deutlich gespürt, dass alle Beteiligten voll hinter dem Projekt standen und obwohl noch nicht alles reibungslos funktionierte, dem Projekt-Team das nötige Vertrauen entgegen brachten.

RV: Wie verlief die Umstellung?

RB: Am Umstellungswochenende traten vor allem im Lager noch kleinere Probleme auf, welche jedoch sehr rasch gelöst werden konnten. Die letzten Tests am Sonntag verliefen dann mehr oder weniger planmässig. Zwar hätte zu diesem Zeitpunkt noch die Möglichkeit

bestanden, die Umstellung rückgängig zu machen. Diese Option wäre aber mit sehr grossem Aufwand verbunden gewesen und stand zum Glück absolut nicht zur Diskussion.

RV: Wie hast du die Zeit nach der Umstellung erlebt?

RB: Die ersten zwei Wochen waren für alle sehr hektisch, da immer wieder kleinere und grössere Probleme auftraten, welche gelöst werden mussten. Alles in allem darf ich aber sa-



Et voilà! Die ersten Pakete stehen zum Versand bereit

gen, dass die Einführung sehr erfolgreich verlaufen ist. Die auftretenden Störungen bewegten sich in einem absolut erwarteten Rahmen und, was wohl das Wichtigste ist, keine der Störungen hat sich negativ auf unsere Kunden ausgewirkt. Ich bin sehr stolz auf die tolle Leistung aller Beteiligten, denn eine solch reibungslose System-Umstellung wie wir sie hatten, schaffen die wenigsten Firmen!

RV: Tosca läuft nun schon meh-

re Monate. Wie sieht deine Bilanz aus?

RB: Ich bin sehr zufrieden. Wir hatten bis jetzt keine Systemausfälle und das Programm läuft trotz der vielen User sehr schnell.

RV: Was sind aus deiner Sicht die grössten Vorteile von Tosca?

RB: Wir haben einerseits eine höhere Transparenz in unseren Abläufen und andererseits verfügen wir über eine grössere



Alles getestet, alles ok!

Datenmenge. Zusammengefasst stehen uns mehr Informationen zur Verfügung, die es uns erlauben, schneller und qualitativ besser auf Kundenwünsche einzugehen. Langfristig gesehen, haben wir mit Tosca den Grundstein gelegt, um wichtige Unternehmensprojekte angehen zu können. Stichworte dazu sind E-Procurement oder das sogenannte EBPP (elektronische Rechnungsstellung und Bezahlung) und viele mehr. Und nicht zuletzt wurde mit der Einführung von Tosca die Grundlage für wesentliche Anforderungen von iba.connect geschaffen.

RV: Darf ich um dein Schlusswort bitten!

RB: Zuerst bedanke ich mich noch einmal ganz herzlich bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für den engagierten Einsatz, die gute Zusammenarbeit und die Unterstützung! Es hat von allen viel



Die Erleichterung nach dem geglückten Start ist gross!

Einsatz gefordert und es sind einige Überstunden aufgelaufen, aber das positive Ergebnis hat mir und der Geschäftsleitung gezeigt, dass man gemeinsam

sehr viel erreichen kann. Bedanken möchte ich mich auch bei unserem Partner, der Dynasoft AG. Auch ihr flexibler und kompetenter Einsatz hat

massgeblich zum Gelingen unseres Projekts beigetragen!

RV: Roland, herzlichen Dank für das Gespräch.

Abschliessend einige Aussagen zu den ersten Tosca-Gehversuchen

Christa Furter:

«Ich freue mich über die neuen Möglichkeiten der Kundenbearbeitung, Auswertungen und weiteren Effizienzsteigerungen. Das wird uns am Markt vorwärts bringen».

«Mein Highlight ist, dass es keine Kundenreklamationen gibt, die wir wirklich Tosca zuordnen können».

Petra Neuenschwander:

«Neue Mitarbeiter sind mit Tosca deutlich schneller in die Bestellerfassung eingearbeitet als früher».

«Das System mit den Powerusern fand ich sehr gut».

Beat Gurtner:

«Die Testphase war für uns nebst dem Tagesgeschäft sehr zeitaufwändig».

Beno Gyger:

«Die Testphase verlief chaotisch, jedoch haben wir dies recht gut und schnell auf die Reihe gebracht».

«Trotz etlicher schlafloser Nächte;-) und vieler Überstunden hat uns Tosca eine grosse Zeitersparnis gebracht. Es lebe Tosca».

«Bitte keine Fragen stellen, wie früher ST2 funktioniert hat - wir sind schon völlig auf Tosca fixiert. So schnell geht es im Leben...!»

Esther Mehri:

«Für das Hauptgeschäft der iba ist Tosca ideal. Wir im Divers, mit unseren Ausnahmefällen, waren mit ST2 flexibler und das Handling war einfacher».

«Da wir als Abteilung vergessen wurden, gab und gibt es einige Probleme. Wir mussten z.B. die Übungsdaten alle zuerst erfassen und diese wurden einmal über Nacht gelöscht, so dass wir wieder bei Null anfangen mussten».