Gesamtlösung für alles rund ums Büro

Die Firma Wietholt versteht sich als kompetenter Partner für das Büro – vom Bürobedarf über die Büroeinrichtung bis hin zur Bürotechnik und dem technischen Kundendienst. Die besondere Stärke des Unternehmens ist die bereichs- und systemüber- greifende Beratungskompetenz. Diese ermöglicht es, jedem Kunden eine massgenaue Lösung zu liefern. Unterstützt werden die Bürospezialisten dabei durch das integrierte ERP-System tosca, welches alle Geschäftsprozesse nahtlos verbindet.

Auf zwei Dinge ist man bei Wietholt besonders stolz: Die Kontinuität und das tiefe Verständnis für Prozesse im Büroalltag. Beide bilden die Grundlagen für den Erfolg des über 80 Mitarbeitende zählenden und seit 1945 bestehenden Handels- und Dienstleistungsunternehmen mit Sitz im nordrhein-westfälischen Coesfeld & Velen. Die Kunden, in erster Linie mittlere Unternehmen und Gewerbebetriebe in allen Branchen, schätzen das Komplettangebot von Wietholt in den Bereichen Bürobedarf, Büroeinrichtung, Bürotechnik und technischem Kundendienst. Als Vollsortimenter bieten die Büroprofis nicht nur alles aus einer Hand, sondern auch eine kompetente Beratung und Betreuung durch den Aussen- und Kundendienst. Das Handelsunternehmen bietet seinen Kunden in ganz Deutschland eine Streckenbelieferung mit über 25.000 Lagerartikeln, einen offenen Onlineshop und ein geschlossenes E-Procurement-System, die bundesweite Installation und Betreuung von Output Management Lösungen, einen eigenen Büromarkt mit 5.000 Produkten, professionelle Beratung bei der Einrichtung und Finanzierung von Büroarbeitsplätzen und vieles mehr.

Ausgangslage

Als innovatives Unternehmen in einem kompetitiven Markt ist Wietholt auf effiziente, integrierte Prozesse über alle Geschäftsbereiche hinweg angewiesen. Da die bis dato vorhandene IT-Umgebung aus verschiedenen Systemen (WWS, CRM, Webshop) bestand, blieb ein durchgängiger Daten- und Informationsfluss Wunschdenken. Hinzu kam, dass die Software teilweise veraltet war und nicht mehr weiterentwickelt wurde. Das bestehende Warenwirtschaftssystem war seit 1986 im Einsatz. Zudem verwendete jeder Geschäftsbereich eine eigene Lösung ohne Schnittstelle zur zentralen Warenwirtschaft. Ein CRM war zwar vorhanden, allerdings ohne Artikeldaten des Kunden; dies führte dazu, dass im Unternehmen parallel dazu ein zweites ERP-/CRM-System eingeführt wurde, und die Stammdaten somit doppelt gepflegt werden mussten.

Wietholt überzeugt durch bereichs- und systemübergreifende Beratung und Produkte. Dabei sorgt das ERP-System tosca für die Vernetzung aller Geschäftsprozesse.

Ziele

Auch wenn die vier Geschäftsbereiche von Wietholt sehr eigenständig agieren, ist eine enge Zusammenarbeit zum Vorteil der Kunden sinnvoll und nötig. Für das Unternehmen gab es deshalb ein klares Ziel: Die Einführung einer einheitlichen ERP/CRM-Gesamtlösung für alle Bereiche und Prozesse, um grösstmögliche Transparenz über alle Kunden zu erreichen. Da auch der Büromarkt integriert werden sollte, musste das neue System auch über ein integriertes Kassensystem verfügen. Im Zentrum der Überlegungen stand ganz klar der Kunde. Mit effizienteren Prozessen und durchgängigen Informationen sollte dem Kunden ein noch besserer Service geboten werden. Einheitliche, konsistente Daten über alle Bereiche hinweg sind die Grundlage für kundenbasierende Aktionen und Kampagnen, für optimierte Kundenprozesse und ein ausbaufähiges Leistungsangebot. Dass bei der Einführung einer neuen Gesamtlösung nicht nur funktionale Aspekte eine Rolle spielten, war bei Wietholt klar. Nur wenn alle Beteiligten bereit waren, ihre eigenen Lösungen zu Gunsten einer integrierten Software aufzugeben, konnte das neue System auch wirklich genutzt und gelebt werden. Genau darin sah die Firma eine Möglichkeit, alle Bereiche des Unternehmens in Zukunft näher zusammenzubringen.

Vorgehen

Bei der Evaluation einer passenden Lösung gab es zwei systemtechnische Rahmenbedingungen, welche zwingend erfüllt werden mussten. Einerseits sollte das Softwareprodukt p.con basket angebunden werden können; die Lösung wird speziell für die Konfiguration von Büromöbeln benötigt. Die zweite Lösung, welche nicht zur Diskussion stand, war die auf Service Management fokussierte Software Evatic. .

Eine Recherche von Wietholt zeigte, dass es nur ein System gab, welches standardmässig über Schnitt- stellen zu beiden Lösungen verfügte: das Schweizer ERP tosca. Um sich einen ersten Eindruck über tosca zu verschaffen, besuchten die Verantwortlichen bei Wietholt befreundete Unternehmen in der Branche, die ebenfalls Vollsortimenter sind. Hier konnte man sich einen ersten Überblick verschaffen, was bei der Erstellung des Pflichtenheftes sehr hilfreich war. Aufgrund des positiven Referenzbesuchs setzte sich Wietholt mit dem tosca-Softwarehersteller dynasoft in Verbindung. Die Erstpräsentation überzeugte und führte dazu, dass ein gemeinsames Vorprojekt vereinbart wurde. Nach dessen erfolgreichem Abschluss entschied man sich definitiv für tosca als integrierte Lösung für das gesamte Unternehmen. Das Realisierungskonzept wurde von dynasoft und dem Kunden in enger Zusammenarbeit erstellt. Für jeden Geschäftsbereich stand ein verantwortlicher Mitarbeiter zur Verfügung. Bei den Diskussionen über Prozesse und Funktionen zeigten die Projektverantwortlichen von dynasoft viel Einfühlungsvermögen. So war es möglich, dass mit allen Beteiligten eine gemeinsame Lösung gefunden und entsprechende Systemvorgaben definiert werden konnten. Die anspruchsvolle Datenübernahme und Systemkonfiguration übernahmen die tosca-Profis genauso wie die Anwenderschulung.

Lösung

Um die Anforderungen aller Geschäftsbereiche umzusetzen, wird tosca in vollem Umfang genutzt. Dabei kann die integrierte Lösung ihre Stärke perfekt ausspielen. Vom Verkauf über die automatische Bestellübermittlung an sämtliche Dienstleister – teilweise über EDI – bis zur Automatisierung des Lieferscheindrucks bei kompletter Dokumentation wie Postetikett, Kommissionierbeleg mit Lagerplätzen sowie Rückschreibung der Paketnummern zum Kundenauftrag sind alle Prozesse bereichsübergreifend abgedeckt. Für Begeisterung bei den Anwendern sorgen unter anderem der Rechnungsversand per E-Mail, die Kalkulation von alten Angeboten mit Kalkulationsvorschlägen, das Umwandeln von Angeboten in Preislisten inklusive automatische Übergabe an die Webshop-Systeme sowie die perfekte Umsetzung der Soennecken Anbindungen im Grosshandelslager und der ZR. Individuelle Auswertungen für jeden Geschäftsbereich sind für die Systemanwender von grossem Nutzen, nicht zuletzt wegen der einfachen, flexiblen Gestaltung von Abfragen. Eine übersichtliche Benutzerverwaltung sorgt systemtechnisch dafür, dass die Rechte für Funktionen, Abfragen usw. individuell vergeben werden können. Selbstverständlich wurden bei der Umsetzung auch die Schnittstellen zu Evatic und Concept Office berücksichtigt, so dass die Firma Wietholt heute mit tosca ein in jeder Hinsicht integriertes Gesamtsystem zur Verfügung steht.

Fazit

Die Einführung einer einheitlichen Gesamtlösung in einem Unternehmen mit geschichtlich geprägten, individuellen Geschäftsbereichen ist keine einfache Sache. Dass die Implementierung aber so erfolgreich war, freute Stefan Richters, Teamleiter Bürobedarf bei Wietholt umso mehr: «Mit tosca haben die verschiedenen Unternehmensbereiche noch mehr zueinander gefunden. In diesem Sinn attestieren wir tosca gerne eine integrierende Wirkung. Für uns – und schlussendlich für unsere Kunden – sind die damit verbunden Vorteile entscheidend. Es ist unsere Startrampe in die digitale Zukunft». Trotz standardisierter Gesamtlösung ist die Individualität der verschiedenen Geschäftsbereiche nicht auf der Strecke geblieben. tosca ist so flexibel, dass auch weiterhin unterschiedliche Prozesse möglich sind. Neu können in der Gesamtsicht jedoch die Daten problemlos zusammengeführt werden. Lagerbestände, Artikeldaten oder Auswertungen sind somit für alle Bereiche jederzeit einsehbar.

Erfahren Sie ...

+ wie ein ERP-System verschiedene Geschäftsbereiche verbindet.
+ welche Anforderungen ein modernes Handelsunternehmen hat.

Das Projekt

Anwender	Heinrich Wietholt GmbH DE-46351 Velen www.wietholt.de
Mitarbeiter	90
User	53
Branche	Büroorganisation und -technik
Thema	ERP, Handel, Service
Anbieter	dynasoft AG 4501 Solothurn www.dynasoft.ch
Lösung	tosca

Anwender-Tipp

«tosca ist für uns als Vollsortimenter die richtige Entscheidung gewesen. Die hohe individuelle Lösungskompetenz der dynasoft AG überzeugt und hilft jedem Geschäftsbereich bei Ihren stetig wachsenden Anforderungen.

Nach den positiven Erfahrungen aus der Einführung von tosca sind wir bereits in Folgeprojekte in den Bereichen CRM und tosca.mobile eingestiegen.»

Stefan Richters, Teamleiter Bürobedarf, H. Wietholt GmbH