

Wie der Büro-Vollsortimenter Römhild die digitale Service-Zukunft gestaltet

Allein schon die Geschichte der Hermann Römhild GmbH in Paderborn würde genügend Stoff liefern, um daraus eine spannende Erzählung über ein erfolgreiches deutsches Unternehmen zu machen. Gegründet in einer Militärbaracke zu einer Zeit als sogar Radiergummis noch Mangelware waren, hat sich der Betrieb kontinuierlich zu einem führenden Vollsortimenter von Bürotechnik, Büroeinrichtung, Bürobedarf und Schulmaterial entwickelt. Auch der Sprung ins digitale Zeitalter ist geglückt. Davon profitiert vor allem der Servicebereich.

Es war 10 Jahre nach der Firmengründung. Der Kaufmann Hermann Römhild lässt an der Detmolder Straße in Paderborn ein markantes Geschäftshaus bauen, welches noch heute als eines der schönsten in der Paderstadt gilt. Der inzwischen verstorbene Gründer hat aber auch unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten Weitsicht bewiesen. 35 kompetente Mitarbeitende stehen den Kunden aus Handel, Industrie, Handwerk, Dienstleistung, Gastronomie, Behörden oder Schulen mit Rat und Tat zur Seite, wenn es um Bürotechnik, Büroeinrichtung, Bürobedarf sowie Schule und Hobby geht. Zum Sortiment gehören qualitativ hochwertige Produkte zuverlässiger Hersteller. Mit umfangreichen Dienstleistungen wird das Angebot abgerundet. Das führt dazu, dass das Unternehmen Römhild in der ganzen Region als leistungsfähiger und zuverlässiger Partner geschätzt wird, dem man gerne auch langfristig das Vertrauen schenkt.

Digitalisierung als Antwort auf sinkende Margen

Sich voll und ganz für die Anliegen der Kunden einzusetzen und auch für komplizierte Anforderungen passende Lösungen zu finden, gehört zu den Kardinaltugenden der Hermann Römhild GmbH. Dieses Versprechen hat als Erfolgsrezept über Jahrzehnte bestens funktioniert. Das allein reicht heute allerdings nicht mehr, erklärt Jörg Schnellmann, Geschäftsführer beim Paderborner Büro-Vollsortimenter: «Der Margendruck ist über die letzten Jahre massiv gestiegen. Um wirtschaftlich weiter erfolgreich zu sein, setzen wir neben individueller Kundenbetreuung zunehmend auf die Digitalisierung.» Der Mix aus Automatisierung und Kundenorientierung zeigt Wirkung. Mit passenden IT-Lösungen und -Partnern hat man aus der Not eine Tugend gemacht. Damit kann man nicht nur den wirtschaftlichen Veränderungen der heutigen Zeit Paroli bieten, sondern auch die digitale Zukunft gestalten.



MANAGED WORKPLACE



Mit Radix das Problem an der Wurzel gepackt

Langfristige Beziehungen zu Lieferanten und Kunden prägen die Geschichte erfolgreicher Unternehmen, doch manchmal braucht es neue Wege und neue Partnerschaften, um weiterzukommen. Vor einer solchen Situation stand die Hermann Römhild GmbH vor rund drei Jahren. Das Dienstleistungsangebot – und damit die Bereiche Kundenservice und Vertragsmanagement – wurde zunehmend wichtiger. Gleichzeitig wuchs die Unzufriedenheit mit dem damaligen Anbieter der Software, welche die entsprechenden Geschäftsprozesse unterstützte und das bestehende Schweizer Warenwirtschaftssystem toasca ergänzte. «Die damalige Servicelösung war nicht skalierbar. Zudem fehlte eine Anbindung an die Software FMAudit, welche wir für Managed Print Services einsetzen. Aus diesem Grund gingen wir auf die Suche nach einer neuen Lösung», erinnert sich Jörg Schnellmann. Das Problem wurde wortwörtlich an der Wurzel angepackt, denn mit Radix des Systemlieferanten Infominds wurde eine Software gefunden, welche alle Anforderungen perfekt erfüllt.

Zusammenspiel von ERP und Servicemanagement

Bereits seit 2010 arbeitet man bei Römhild zur vollsten Zufriedenheit mit dem ERP-System toasca. Bei der Suche nach einer passenden Lösung für das Servicemanagement war daher auch das Zusammenspiel zwischen beiden Anwendungen ein wichtiges Kriterium, erklärt Frank Pschera. Bei Radix überzeugten den IT-Leiter bei Römhild auch die Möglichkeiten für die Prozessautomatisierung bei der Vertragsabrechnung: «Mit der Kombination toasca/Radix/FMaudit haben wir digitale Grundlagen für zukunftsorientierte Serviceprozesse geschaffen.» Ähnlich tönt es aus Sicht von Jörg Schnellmann: «Auf Managementebene können wir beispielsweise KPI selbst definieren. Das hilft uns, die Effizienz der Prozesse zu verbessern.» Die beiden Systeme toasca und Radix sind eng miteinander verzahnt. Der integrierte Datenfluss verhindert Medienbrüche und bietet gleichzeitig die Basis für die Prozessautomatisierung.

Anwender-Tipp

«Mit Radix und toasca können wir den manuellen Aufwand im Servicemanagement deutlich reduzieren. So gewinnen wir an Effizienz und Kundenorientierung.»

**Frank Pschera, IT-Leiter,
Hermann Römhild GmbH**

Integrierte Lösung für automatisierte Arbeitsabläufe

Dem Warenwirtschaftssystem toasca kommt bei Römhild eine führende Rolle zu. In toasca werden nicht nur die Artikel-, Lieferanten- und Kundendaten verwaltet, sondern auch alle Verarbeitungsprozesse gesteuert. Mit Radix hat sich toasca auf Anrieb bestens verstanden, nutzen doch beide die gleiche Datenbanktechnologie. Auch auf Prozessebene läuft es rund. Radix ist zuständig für die eigentliche Serviceabwicklung. Das System wird für die Technikereinsätze genutzt und reguliert die Abrechnung gemäss bestehender Serviceverträge. Gleichzeitig übernimmt Radix auch die Koordination von Materialbestellungen, wie zum Beispiel Druckertoner. Und das nicht nur per manueller Eingabe, sondern vollautomatisch, so Frank Pschera: «Mit Radix und FMaudit können wir echte Internet-of-things-Prozesse abbilden. Die Gerätedaten werden laufend übermittelt. Wird z.B. Verbrauchsmaterial benötigt, wird automatisch eine Bestellung generiert, welche im ERP-System toasca weiterverarbeitet wird.» Die Kunden profitieren so von einem professionellem Service und einem unterbruchfreien Betrieb. Auch für das Unternehmen Römhild sind damit viele Vorteile verbunden. Nicht nur dass alle Stammdaten zentral an einem Ort verwaltet werden, auch die Verbindung von Logistik und Finanzen vereinfacht die Abwicklung der Serviceprozesse.

KPI als zuverlässiges Navigationsinstrument

Steigende Kundenansprüche und sinkende Margen stellt auch ein Traditionsunternehmen vor neue Herausforderungen. Um diese zu bewältigen, werden zuverlässige Daten immer wichtiger. Sie liefern die Indikatoren, wohin die Reise geht. Allfällige Risiken können so rasch erkannt werden. Mit Radix und toasca ist das Römhild-Cockpit bestens ausgestattet. So können zum Beispiel Serviceaufträge hinsichtlich Aufwand und Rendite transparent analysiert werden. Das hilft auch den Kunden: Weisen deren Geräte überdurchschnittlich viele Störungen auf, werden sie aufmerksam gemacht, dass sie mit einem Gerätetausch die Kosten senken könnten. Jörg Schnellmann ist von den Möglichkeiten der Datenauswertungen begeistert: «Der Nutzen liegt für uns und unsere Kunden auf der Hand. Noch stehen wir am Anfang in Sachen Datenanalyse, aber die bisherigen Ergebnisse zeigen uns, wie wichtig ein digitales Navigationsinstrument für unser Unternehmen ist.»

Kundenservice hat (digitale) Zukunft

Nicht von ungefähr behauptet sich die Hermann Römhild GmbH seit über 70 Jahren erfolgreich in einem hartumkämpften Markt. Die Digitalisierung ist ein Kapitel, dem man sich gerne und leidenschaftlich widmet. Die Geschichte des Unternehmens will ja weitergeschrieben werden. Mit Radix, dem ERP-System toasca und der Managed-Service-Lösung FMaudit hat man noch einiges vor. Geplant sind Erweiterungen im Web-Bereich, damit sich die Kunden noch schneller und besser über Serviceaufträge informieren können. Auch bei der Leistungserbringung ist ein Ausbau geplant. Die Nutzung von Tablets soll künftig noch stärker in die Arbeit der Servicetechniker integriert werden. Damit, so Jörg Schnellmann, verfolge man ein klares, übergeordnetes Ziel: «Die Digitalisierung hilft uns, noch kundenorientierter zu arbeiten, denn Kundenservice hat Zukunft.»

Anwender-Tipp

«Medienbrüche wurden früher einfach durch mehr Personal abgedeckt. Das funktioniert heute nicht mehr, deshalb setzen wir konsequent auf die Vorteile digitaler Werkzeuge.»

**Jörg Schnellmann,
Geschäftsführer,
Hermann Römhild GmbH**