



WÜRTH | *ITensis*

Überblick

Kundenprofil

Die Würth ITensis AG ist ein internationales IT-Dienstleistungsunternehmen mit Kernkompetenz im Bereich der IT-Infrastruktur und des Outsourcings für KMU. Das Unternehmen beschäftigt schweizweit 80 Mitarbeiter.

Ausgangslage

Rasches Wachstum und steigende Komplexität stellten neue Anforderungen an die betriebswirtschaftliche Software: Eine schlanke, anpassungsfähige Lösung, die ohne Schnittstellen auskommt, wurde angestrebt.

Lösung

Würth ITensis entschied sich für die in der Schweiz exklusiv von Boss Info vertriebene Branchenlösung SITE für IT-Unternehmen. Nebst der vollen Integration aller Geschäftsbereiche schätzte man an der neuen Lösung auch die Chance, die Arbeitsabläufe zu überdenken und neu zu formulieren.

Resultate

Im Rahmen der Einführung von SITE konnte Würth ITensis die eigenen Arbeitsabläufe überdenken und effizienter gestalten. Die Lösung integriert sämtliche Geschäftsbereiche und kommt ohne Schnittstellen aus.

Der IT-Dienstleister Würth ITensis optimiert seine Arbeitsprozesse mit SITE

Die ERP Software von Würth ITensis konnte mit dem raschen Wachstum und den immer komplexer werdenden Aufgabenstellungen des Unternehmens nicht Schritt halten. Daher fiel der Entscheidung, von Grund auf eine neue IT-Basis aufzubauen, um so den Anforderungen des Kerngeschäfts besser gerecht werden zu können. Oberstes Ziel war es, die Arbeitsprozesse zu optimieren: Würth ITensis wollte die Gelegenheit nutzen, die internen Arbeitsabläufe dem Standard von SITE anzupassen und sie dadurch effizienter zu gestalten. SITE ist eine auf Microsoft® Dynamics® NAV (Navision) basierende vollintegrierte betriebswirtschaftliche Gesamtlösung für IT-Dienstleistungsunternehmen. Die volle Integration sämtlicher Geschäftsbereiche und die dadurch vermiedenen Schnittstellen und Insellösungen waren weitere ausschlaggebende Kriterien für SITE. Ausserdem ist SITE durch den modularen Aufbau sehr flexibel, wenn es um die individuelle Anpassung an die Bedürfnisse eines Unternehmens geht.

«Die Zusammenarbeit – sowohl mit Boss Info als auch intern – empfand ich als sehr gut, sie hat allen Beteiligten gutgetan. Die Erneuerung des Systems war eine Bereicherung, sie hat die Kommunikation abteilungsübergreifend verbessert.»

Ricarda Felix, Teamleiterin Finance

«Bei Würth ITensis sind wir uns einig: Wir haben unsere Ziele erreicht!»

Ricarda Felix,
Teamleiterin Finance

Kundenprofil

Vorsprung durch Qualität, Zuverlässigkeit und Praxisbezug – so lautet eines der Leitziele der Würth ITensis AG. Am Hauptsitz in Chur und an den zwei weiteren Standorten in Küsnacht und Davos leisten insgesamt 80 Mitarbeitende ihren Anteil an diesem Vorsprung.

Das Unternehmen erbringt Dienstleistungen im IT-Infrastruktur- und Outsourcing-Bereich für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) in der Schweiz und für die gesamte Würth-Gruppe weltweit.

Verkaufs- und Marketingleiter Urs Frehner bezeichnet begeisterte Kunden als Hauptanliegen und ergänzt: «Um dies zu erreichen, machen wir die IT für unsere Kunden möglichst einfach.» Dass Würth ITensis mit dieser Haltung genau richtig liegt, zeigen die beeindruckenden Zahlen des letzten Geschäftsjahrs: Das Unternehmen konnte 2008 einen Umsatz von 18 Mio. Franken generieren.

Ausgangslage

Der Schritt in die Selbstständigkeit und die damit verbundenen Neuerungen stellten Würth ITensis vor die Frage nach einer neuen Software.

Bei Würth ITensis witterte man vor allem im Bereich Operations Verbesserungspotenzial: «Unser altes System passte nicht mehr. Die über Schnittstellen angebotenen Lösungen hatten die Prozesse verkompliziert», sagt Ricarda Felix, Teamleiterin Finance. Ziel war es also, die alte Operationsstruktur zu vereinfachen und effizienter zu gestalten. Dies hoffte man zu erreichen, indem man die Arbeitsabläufe an SITE anpasste, was sich dank einer geringen Zahl an festgefahrenen Prozessen als machbar herausstellte. Weiter sollten die neu definierten Arbeitsabläufe möglichst gut mit SITE abgedeckt werden. «Ein dabei aufgetretenes Problem war das Abteilungsdenken», ergänzt Frau Felix. «Die Herausforderung bestand darin, alle Abteilungen auf einen gemeinsamen Nenner zu bringen.»

Als IT-Dienstleister der Würth-Gruppe muss Würth ITensis im Kundensupport rund um die Uhr erreichbar sein, da die Gesellschaften auf der ganzen Welt verteilt sind. Die Help Desk-Funktion von SITE wird diesem Anspruch gerecht, indem sie dem Kunden anbietet, sich mit seinen Fragen und Problemen jederzeit an Würth ITensis wenden zu können.

Die sofortige Einsichtnahme sämtlicher Daten durch die berechtigten Mitarbeiter stellte ein weiteres Bedürfnis dar.

Die wichtigste Anforderung an die neue Lösung bestand jedoch in der vollen Integration des Systems. «Wir wollten keine Schnittstellen und Insellösungen mehr», betont Frau Felix. Sämtliche Bereiche wie das Finanzwesen inklusive Kostenrechnung, das Personalwesen, das Marketing, die gesamte Warenwirtschaft, der Dienstleistungs- und Supportbereich und das Vertragswesen sollten mit dem neuen System unter ein Dach gebracht werden.



Lösung

Die Implementierung erfolgte in zwei Phasen: Ab Oktober 2007 wurden die Grundfunktionalitäten von Microsoft Dynamics NAV eingeleitet sowie die Finanzbuchhaltung, die Lieferantenanbindung, die Auftragsabwicklung, die Fakturierung und das Vertragswesen eingeführt.

Mit diesen Funktionen konnte bereits ab dem 1. Januar 2008 gearbeitet werden. Im zweiten Teil der Umsetzung folgten das Dienstleistungsmanagement, die Arbeitszeiterfassung und die Einrichtung des Service Desk.

Am 1. Mai 2008 war die Implementierung abgeschlossen. Zu diesem Zeitpunkt noch nicht installiert waren die CRM-Funktionen (Customer Relationship Management). «Dies war für uns zeitlich nicht möglich, deshalb folgte die Einführung der CRM-Funktionen erst nach dem eigentlichen Go-Live», erklärt Frau Felix.

Im Vorfeld der Implementierung sorgten sogenannte Konzept-Workshops für einen guten Einstieg ins Projekt. Sie boten den geeigneten Rahmen, in welchem das Leistungspotenzial von SITE für Würth ITensis sowie allfällig auftretende Probleme eruiert werden konnten.

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter wurde einen halben bis zwei Tage lang geschult, um gut mit SITE vertraut zu werden.

«Zudem haben wir grossen Wert darauf gelegt, dass im April eine von uns geschriebene detaillierte Dokumentation vorlag», sagt Ricarda Felix.

Auch wenn die neuen Prozesse erst einmal eingelebt und im Nachhinein noch Adaptionen vorgenommen werden müssen, zeigt sich die Belegschaft mehrheitlich zufrieden mit der neuen Software und weiss von den vielen Vorteilen zu profitieren.



Kennzahlen

Projektdauer	7 Monate
Schulungsaufwand	0,5–2 Tage pro Mitarbeiter
Arbeitsplätze	80

Verbesserungen

Volle Integration sämtlicher Geschäftsbereiche (inklusive Kostenrechnung); keine Schnittstellen und Insellösungen; einfachere und effizientere Arbeitsprozesse; Daten (z.B. Kundenhistorys) für alle am gleichen Ort einsehbar; nahtloses System von Offerte über Auftrag, Dienstleistung, Projektabschluss bis Mahnungen und Supportleistungen; Lieferantenanbindung; Anbindung des Web Help Desk.

Partner



Seit mehr als 10 Jahren bietet die Boss Info Gruppe als Komplettanbieter Informatik-Dienstleistungen und betriebswirtschaftliche Gesamtlösungen auf Basis von Microsoft Dynamics an. Von den sechs Unternehmensstandorten aus (Farnern BE, Bern-Schönbühl BE, Puidoux VD, Sursee LU, Horw LU und Zürich ZH) betreuen heute rund 100 Mitarbeitende mehr als 1000 Kunden aus Industrie, Handel und Verwaltung. Boss Info ist HP Preferred Partner Gold, Brainware Goldpartner, Citrix Access Partner und Microsoft Gold Certified Partner. Ausserdem wurde das Unternehmen zum Microsoft Swiss Partner of the Year 2008 gewählt und verfügt in internationalen Grossprojekten als Mitglied der weltweit grössten Microsoft Dynamics Organisation Partner Power International über ein grosses Netzwerk. Boss Info konnte im Jahr 2008 einen Umsatz von mehr als 13 Mio. Franken generieren.

Boss Info AG

Tannackerstrasse 3
4539 Farnern
Telefon +41 32 636 61 20
Fax +41 32 636 61 30
info@bossinfo.ch
www.bossinfo.ch

Weitere Informationen

Für weitere Informationen über Produkte und Services kontaktieren Sie bitte die lokale Microsoft Niederlassung:

Microsoft Schweiz GmbH

Richtstrasse 3
CH-8304 Wallisellen
Telefon +41 (0)848 22 44 88
Fax +41 (0)43 456 44 44
www.microsoft.com/switzerland
www.microsoft.ch/references

Resultate

Bei Würth ITensis ist man sich einig: Die Ziele wurden erreicht. So ist es gelungen, die internen Arbeitsabläufe einfacher zu gestalten und bestmöglich auf SITE abzubilden. Weiter kann Würth ITensis auf eine nunmehr volle Integration aller Geschäftsbereiche zählen und braucht sich nicht mehr mit Schnittstellen und Insellösungen herumzuschlagen.

«Auch die neue Abbildung des Offertwesens bringt uns sehr viel», stellt Urs Frehner begeistert fest. Heute arbeitet Würth ITensis mit einem nahtlosen System, das von der Offerte über den Auftrag, die Dienstleistung, den Projektabschluss bis hin zu eventuellen Mahnungen und Supportleistungen alles abdeckt und transparent macht.

Die Lieferantenanbindung sowie die vollständige Anbindung des Help Desk sind für Würth ITensis ebenfalls von grossem Vorteil und sorgen für Zufriedenheit.

Unter diesen Voraussetzungen darf ein Unternehmen wie Würth ITensis erwartungsvoll in die Zukunft blicken: SITE macht frische Impulse gerne mit und ermutigt dazu, jederzeit Neues auszuprobieren.

Software und Services

- Microsoft Dynamics NAV 5.0
- Microsoft Office
- Microsoft SQL Server
- Microsoft Windows XP