

IT

MITTEL
STAND

F-BUS MITTELSTAND

**IT-SYSTEMHÄUSER**Mit Digitalisierung
auf neuem Kurs

Seite 24

**BUSINESS
INTELLIGENCE**

Big Data im Handel

Seite 34

INDUSTRIE 4.0Viel Überzeugungs-
arbeit vonnöten

Seite 42

IM INTERVIEW

Martin Gries, Leiter
Supply Chain bei Brügglen
(Mitte), Projektleiter
Sascha Stau und
Mandy Klimt, Supply
Chain Analyst

Seite 18

AUF DEN GESCHMACK GEKOMMEN

CEREALIEN-SPEZIALIST

H. & J. BRÜGGEN KG

PROZESSMANAGEMENT FÜR STEINWAY & SONS

NEUE PROZESS- KLAVIATUR

Galt Business-Process-Management-Software lange Zeit als teuer und komplex, so locken inzwischen preisgünstige Cloud-Dienste mit verbrauchsabhängigen Bezahlmodellen. Mancher Service basiert sogar auf hochwertiger BPM-Software – wie etwa jener, mit dem der *Klavierhersteller Steinway & Sons* neuerdings seine Prozesse optimiert.

Bereits in den 90er Jahren erlebte Geschäftsprozessmanagement einen ersten Höhenflug. Schon damals wollten viele Unternehmen ihre Abläufe mithilfe von Software steuern, um diese zu verbessern und so weit wie möglich zu automatisieren. Doch in der Realität erwies sich BPM schnell als sehr komplex, funktional beschränkt und kostspielig, so dass der Kreis der Nutzer auf große Unternehmen mit hohen IT-Budgets beschränkt blieb. Inzwischen jedoch haben derartige Produkte einen höheren Reifegrad erreicht, wie zuletzt bei einem Vergleich von 18 BPM-Suiten durch das Fraunhofer-Institut für Experimentelles Software Engineering (IESE) herauskam. Die Studie konstatierte durchgängig hohes Qualitätsniveau und bescheinigte der Branche große Fortschritte bei der Unterstützung von Digitalisierung und Automatisierung.

Inzwischen suchen auch mittlere und kleine Unternehmen nach Lösungen zum Optimieren ihrer Prozesse. Sie wollen eingefahrene oder arbeitsintensive Prozesse besser strukturieren und automatisieren, um auch komplexere Aufgaben mit der bestehenden Belegschaft in besserer Qualität erledigen und um so im Wettbewerb bestehen zu können.

Zusätzlichen Auftrieb erhielt BPM jüngst dadurch, dass immer mehr Anbieter ihre Softwareprodukte in zentral gehosteten Infrastrukturen – also in der Cloud – bereit-



AUSZUG AUS...
IT MITTELSTAND
AUSGABE 4|2016

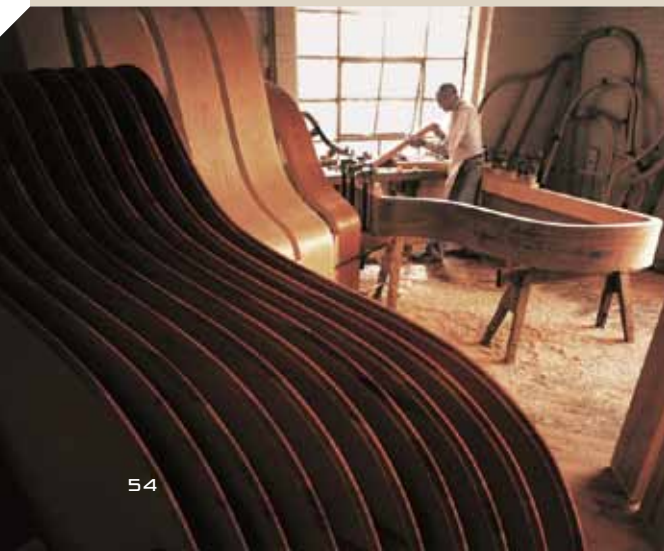
Manche Kunden kommen mit Sonderwünschen auf den Klavierbauer zu. Sie wünschen sich ausgefallene Rottöne oder spezielle Furniere wie Makassar.

stellen. Denn dadurch, so das Ansinnen, seien dank der Skaleneffekte günstigere Preise realisierbar, was die Einstiegsschwelle für Geschäftsprozessmanagement senke.

Auf Sonderwünsche besser reagieren

Einer der weltweit führenden Klavierhersteller, Steinway & Sons in Hamburg, nutzt BPM in der Praxis. Das Unternehmen ist bekannt für die hohe Qualität seiner Klaviere und Flügel, und die exklusive Klientel legt vor allem Wert auf eine möglichst kreative Umsetzung von Sonderwünschen, wie Günther Kütting, IT-Leiter bei Steinway & Sons schildert: „Manche Kunden kommen mit recht ausgefallenen Anfragen auf uns zu, sie wünschen beispielsweise besondere Rottöne oder spezielle Furniere wie Makassar. Zwar können wir nicht alle Wünsche umsetzen, doch generell sind wir gefordert, auf Kundenideen aller Art so schnell wie möglich mit Lösungsvorschlägen zu reagieren.“ Denn gerade die Umsetzung außergewöhnliche Sonderwünsche kennzeichnet das Markenprofil. Die Kundschaft akzeptiert dabei zwar Lieferzeiten von bis zu sechs Monaten, aber ein Pianist möchte dennoch möglichst genaue Aussagen darüber erhalten, ob und wann sein Flügel in der Traumkonfiguration gebaut werden kann.

Die notwendigen internen Entscheidungsflüsse nahmen in der Vergangenheit sehr viel Zeit in Anspruch, wodurch die Mitarbeiter regelmäßig überlastet waren. Um diese Prozesse klarer zu struk-





Steinway & Sons

Gründung: 1853

Standort: Hamburg und New York


Mitarbeiter: ca. 1.700 Mitarbeiter in elf Produktionsstätten in den USA und Europa

<http://eu.steinway.com/de>

- ▶ turieren und zu beschleunigen, entschied man sich für die Einführung einer Cloud-BPM-Lösung des Dresdner Anbieters SHD. Die Besonderheit dieses Services besteht darin, dass dahinter eine komplexe BPM-Suite von IBM steckt, wie sie üblicherweise nur in Großunternehmen zum Einsatz kommt. Durch die Bereitstellung über die Cloud und die Implementierung eines Pay-Per-Use-Modells wurde das Produkt nun aber auch für einen Mittelständler wie Steinway & Sons interessant.

SLAs bei der Abarbeitung von Kundenanfragen

Mithilfe des neuen Portals verfügen die Steinway-Mitarbeiter nun über eine bessere Kontrolle darüber, ob und in welcher Form Sondermodelle realisiert werden können, und welche Zeit dafür benötigt wird. Die Recherche- und Entscheidungsprozesse laufen strukturiert und zügig ab und bei der Kommunikation mit Kunden und Geschäftspartner ist man jederzeit auskunftsfähig. Das Highlight ist dabei für Kütting die Priorisierung nach definierter Dienstgüte: „Jeder Mitarbeiter kann Anfragen in einem Prozess mit Parametern und Eigenschaften belegen. Gerade bei Sonderwünschen kann der Kunde so viel schneller und professioneller eine verbindliche Antwort bekommen, ob es realisierbar ist und wenn ja, zu welchen Kosten.“

Nachdem die erste Projektphase bereits spürbare Verbesserungen in den geschilderten Geschäftsabläufen brachte, macht sich das Projektteam um Kütting nun daran, weitere Prozesse im Unternehmen auf die neue Cloud-Plattform zu übertragen. 

WOLFGANG MIEDL