



Jedes Stück ein Unikat. Die Flügel von Steinway & Sons entstehen auch im Zeitalter von Industrie 4.0 in Handarbeit.

Foto: Steinway & Sons

# Für den perfekten Ton

Der weltbekannte Klavierbauer Steinway & Sons setzt bei seinem Weg in die digitale Welt auf Software aus Dresden.

Von Ines Mallek-Klein

Christian Sennewald war in Las Vegas. Nicht, um in den Casinos sein Geld zu vermehren oder seiner Frau das Jawort zu geben. Das hat der zweifache Familienvater längst getan.

Er war Ende Februar auf der IBM InterConnect 2016 in Las Vegas, um dort eine Story zu präsentieren. Hauptdarsteller ist der weltweit führende Klavier- und Flügelbauers Steinway & Sons mit seinem Sitz in Hamburg und New York. Die Klaviere und Flügel werden von Hand gefertigt. Sie stehen für höchste Qualität und werden von Weltstars wie Lang Lang bespielt. An der Handarbeit wird Steinway & Sons nichts ändern. An dem Umgang mit den Kundenwünschen aber schon. Die Klavierbauer stellen sich der Herausforderung der Digitalisierung und setzen seit einiger Zeit auf Business Process Management, kurz BPM. Entwickelt wurde die High-End-Softwarelösung von Christian Sennewald und seinen Kollegen von der SHD System-Haus-Dresden GmbH. Es war ein außergewöhnlicher Auftrag mit höchstem Anspruch.

„Manche Kunden kommen mit recht außergewöhnlichen Anfragen auf uns zu. Sie wünschen beispielsweise ausgefallene Rottöne oder spezielle Furniere. Zwar können wir nicht alle Wünsche umsetzen, doch generell sind wir gefordert, auf Kundenideen aller Art so schnell wie möglich mit Lösungsvorschlägen zu reagieren“, sagt Günther Kütting, IT-Leiter bei Steinway & Sons.

Denn gerade die Realisierung ausgefallener Sonderwünsche kennzeichnet das Markenprofil des Weltmarktführers. Die Kundschaft akzeptiert dabei zwar Lieferzeiten von bis zu sechs Monaten, aber sie möchte dennoch möglichst genaue Aussagen darüber erhalten, ob und wann der Flügel in der Traumkonfiguration gebaut werden kann. Günther Kütting war es, der die Initiative hatte und nach Lösungen in diesem Bereich suchte.

In den ersten Gesprächen mit den Kunden ist immer ein intensiver Dialog über die Vorstellungen und Ziele wichtig, um den Prozess digital zu steuern. „Dabei sollte man den betreffenden Prozess genau aufzeigen, indem man auch die Zuarbeit der entsprechenden Mitarbeiter einfließen lässt und analysiert“, so Sennewald. Er nutzte seinen 45-minütigen Auftritt in Las Vegas, um die Idee des Prozessmanagements bei dem renommierten Klavierbauer vor etwa 200 Besuchern vorzustellen.

Insgesamt nahmen an der von IBM ausgerichteten Interconnect mehr als 25 000 Teilnehmer aus allen Ländern der Erde teil. IBM und die SHD System-Haus-Dresden GmbH arbeiten schon seit über zehn Jahren zusammen.

Steinway & Sons nutzt die BPM Lösung als Webapplikation, die direkt aus dem SHD-Rechenzentrum mit Sitz in Berlin bereitgestellt wird. Durch die zentrale Lösung sind auch alle internationalen Steinway-Filialen und -händler an dem System angebunden. „Alle Daten sind sicher in der SHD-Cloud und vor Angriffen von außen geschützt. Die

Daten werden zusätzlich gespiegelt, um beispielsweise bei einem Brand geografisch unabhängig zu sein. Die Kunden umgehen so auch die aufwendigen Investitionen für die Infrastruktur und das technische Know-how im eigenen Unternehmen“, erklärt der 33-jährige Softwareexperte. Er lebt mit Frau und Kindern in Radebeul. SHD hält Christian Sennewald schon lange die Treue. Das Unternehmen war der Praxispartner während seiner Ausbildung an der Berufsakademie Dresden. Seit 2008 arbeitet er fest für das Unternehmen.

Das aktive Management von Prozessen wird in Firmen immer wichtiger. Es geht vor allem um die Marktfähigkeit der Firmen. Ziel ist es, vorhandenen Potenziale noch besser zu nutzen, Strukturen zu verbessern, Effizienz zu steigern, um komplexen Herausforderungen mit entsprechenden Qualitätsansprüchen gerecht zu werden. Dabei geht es auch um die Erfüllung von Normen und Standards für spezielle Qualitätssiegel wie DIN- oder ISO-Zertifizierungen.

## Praxistag

Mehr über dieses Thema erfahren Sie am 22. Juni 2016 beim Praxistag „Prozessdigitalisierung im Mittelstand“ in Dresden. Kontakt: kerstin.zubke@shd-online.de.

Egal, aus welcher Branche man kommt – die Bereiche der Digitalisierung sind so unterschiedlich. Sennewald weiß aus Erfahrung: „Eine Digitalisierung von Prozessen kann man in den unterschiedlichsten Bereichen vornehmen – vom einfachen Urlaubsantrag, über Investitionsanträge, bis hin zu komplexen Innovations- oder Vertriebsprozessen. „Alles ist möglich. Entscheidend ist der Nutzen für das Unternehmen“, so sein Credo.

Die Hallesche Verkehrs-AG hat es beispielsweise geschafft, durch den Einsatz von BPM die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Das ist eine vielschichtige und sehr aufwendige Herausforderung, wenn man jährlich 51,8 Millionen Fahrgäste mit fast 200 Straßenbahnen und Bussen zu 790 Haltestellen befördert. Von der Beschwerde zur verspäteten Ankunft einer Straßenbahn bis zum vollen Mülleimer an einer Haltestelle – das alles muss bearbeitet werden.

Die Fahrgäste erhalten nun innerhalb kurzer Zeit eine Antwort auf ihre Hinweise. Es ist auf einen Blick erkennbar, wo für die HAVAG Verbesserungsbedarf besteht, und es kann direkt auf den Bedarf von Kunden reagiert werden. Das Prozessmanagement optimiert den gesamten Service. „Das Image einer bestimmten Straßenbahnlinie in Halle wurde so verbessert und die Fahrgastzahlen stiegen wieder“, erinnert sich Christian Sennewald an das Projekt. Sein Fazit: „Daten verraten alles, man muss sie eben nur richtig auswerten.“

www.shd-online.de

## Umsatzrekord für Metall- und Elektroindustrie

**Dresden.** Die sächsische Metall- und Elektroindustrie hat im vergangenen Jahr mit 43,6 Milliarden Euro erneut einen Umsatzrekord eingefahren. Sachsenmetall-Präsident Jörg Brückner sprach von einer „erfreulichen Entwicklung“ - warnte zugleich aber vor Euphorie. Der Umsatz repräsentiere lediglich den Durchschnitt der Branche, sagte er. Es gebe eine zunehmende Heterogenität nicht nur innerhalb der M+E-Branche, sondern auch zwischen einzelnen Unternehmen.

Laut Verband boomte 2015 weiterhin vor allem die Automobilindustrie – der Umsatz legte um 17 Prozent zu. Dagegen verbuchte der Maschinenbau einen Umsatzrückgang. 2014 hatte die Metall- und Elektroindustrie erstmals die 40-Milliarden-Umsatz-Marke geknackt. Im Freistaat arbeiten 179 500 Menschen in der Branche. (dpa)

## Mehr als sieben Millionen Touristen

**Kamenz.** Der Tourismus in Sachsen stagniert: Mit gut 7,4 Millionen Touristen sind im vergangenen Jahr im Freistaat ebenso viele Besucher wie 2014 gezählt worden. Dabei zog es allein rund 4,6 Millionen Besucher in die Städte Dresden, Leipzig und Chemnitz, teilte das Statistische Landesamt mit.

Im Vogtland (viereinhalb) und der Sächsischen Schweiz (dreieinhalb) blieben die Besucher im länger als die durchschnittlichen zweieinhalb Tage. Insgesamt wurden in Hotels, Pensionen und auf Campingplätzen gut 18,7 Millionen Übernachtungen registriert. (dpa)



Die Bastei ist und bleibt bei Touristen ein beliebtes Ausflugsziel in Sachsen. Foto: dpa

## Poucher Boote nach Insolvenz gerettet

**Pouch.** Faltboote werden auch künftig in Pouch (Landkreis Anhalt-Bitterfeld) gefertigt. Der neue Eigentümer, der Bitterfelder Unternehmer Ingo Jung, führte seit Anfang Juni die Geschäfte der einstigen „Poucher Boote GmbH“ unter dem neuen Firmennamen „Poucher Faltboote GmbH“, hieß es in einer Mitteilung der Insolvenzverwaltung Schmidt in Halle. Zum Kaufpreis wurde Stillschweigen vereinbart.

Das Unternehmen hatte Ende November 2015 einen Insolvenzantrag gestellt. Investor Jung kündigte an, die Produktion zu modernisieren. Der vormalige Geschäftsführer Ingolf Nitzschke wird als Geschäftsführer im Betrieb bleiben.

Die 1950 gegründete Firma hatte zuletzt zehn Mitarbeiter. Jährlich wurden rund 300 Faltboote hergestellt. Zu DDR-Zeiten produzierten 180 Beschäftigte pro Jahr 7 000 Boote und Zelte. (dpa)