



Anwenderbeispiel: Simon Hegele GmbH

Einführung IT Warenkorb und Leistungsverrechnung bei Simon Hegele

Prozesse werden nicht mit einer Software implementiert – unter dieser Maxime stand auch die Einführung einer IT Service Provider Struktur inklusive interner Leistungsverrechnung beim Logistiker Simon Hegele

Unternehmen, die wie Simon Hegele über 90 Jahre am Markt für kundennahe Logistik Dienstleistungen erfolgreich agieren, kennen die Anforderungen und Wünsche ihrer Kunden ganz genau. Ein zentraler Erfolgsfaktor sind standardisierte Prozesse, die für den Kunden jederzeit nachvollziehbar sind. Darüber hinaus kann nur derjenige Dienstleister ein wettbewerbsfähiges Preis-Leistungsverhältnis anbieten, der seine Kosten zu jeder Zeit im Griff hat.

Die Einführung einer internen IT Kosten- und Leistungsverrechnung sollte zukünftig die nötigen Anreize für mehr Transparenz und Kostenbewusstsein schaffen. Die Umstellung bei den Arbeitsplatzrechnern von Kauf auf Leasing machte deutlich, wie notwendig dieser Schritt war. Die Fachabteilungen haben die Geräte auf ihre Kostenstellen gekauft. Bei Änderungen der Kostenstelle oder des Gerätestandortes gab es keinen Anreiz diese Änderungen an die zentrale IT zu melden. So ging am Leasingende das große Suchen los. Antrag und Genehmigung für ein neues Gerät erfolgten bis dato – nur schwer Nachvollziehbar – auf dem Papierweg.

Basis für die Leistungsverrechnung war die Definition und Umsetzung von Standard IT Services und Prozessen. Mit dem Projekt sollte die IT einer Transformation von der reaktiven Feuerwehr IT zum proaktiven Service Provider unterzogen werden. Joachim Benz, Leiter Zentrale Service Bereiche IT und Innovation bei Simon Hegele, bringt es in seiner Rolle als Projektleiter auf den Punkt: „Unser Ziel war es schlicht und einfach Licht in die Black Box IT zu bringen.“

Zum Projektumfang gehörte im Rahmen der neuen Serviceorientierung eine klare Definition der zu erbringenden IT Services mit transparenten Preisen für ca. 1.500 Endanwender, sprich Kunden. In diesem Kontext sollte jeder Kunde über



Simon Hegele GmbH

Die Simon Hegele GmbH – ein moderner Logistiker mit Tradition

Simon Hegele ist ein mittelständischer Dienstleister, der umfassend mit kundennahen Logistikdienstleistungen erfolgreich im Markt positioniert und mit innovativen Ideen neue Märkte eröffnet.

Über die historischen Wurzeln einer 1920 gegründeten Möbelspedition längst hinausgewachsen, ist sich das Karlsruher Traditionsunternehmen seiner Stärken bewusst und entwickelt daraus zukunftsorientierte Businessstrategien im Bereich logistischer Komplettlösungen. Gut 2.500 Mitarbeiter in insgesamt 28 Niederlassungen der Hegele-Gruppe konnten im vergangenen Jahr rund 200 Millionen Euro erwirtschaften.

„Unser Ziel war es schlicht und einfach Licht in die Black Box IT zu bringen.“

Joachim Benz,

Leiter Zentrale Service Bereiche IT und Innovation,
Simon Hegele GmbH



Logistik als Full-Service-Philosophie

Die Bandbreite reicht hierbei von der produktionssynchronen Beschaffung, über die Fertigungsversorgung bis hin zur weltweiten Distributionslogistik – auch mit Bereitstellung eigener Fachkräfte als Dienstleister vor Ort. Simon Hegele kümmert sich um Beschaffung und Einkauf, organisiert mit 250 Fahrzeugeinheiten die Warenströme vom Lieferanten bis zum Produktionsort und übernimmt die Qualitätsprüfung und Lagerhaltung in modernen Logistik Centern. Die hierfür vorhandenen Logistik- und Lagerflächen belaufen sich auf rund 500.000 qm an 24 Standorten im Bundesgebiet und vier im Ausland. Geschulte Mitarbeiter kommissionieren, konfektionieren und montieren Produkte vor, mit denen sie die Fertigungslinien der Kunden just-in-time versorgen. Dabei bedient sich das Unternehmen hauseigener Konzepte und Entwicklungen speziell in punkto Warehouse-Management und IT Lösungen für sämtliche Kundenanforderungen. Das nach allen Seiten offene Datenanbindungsmodul ist SAP-zertifiziert.

Das fertige Produkt übernimmt der Karlsruher Logistikspezialist direkt am Ende der Fertigungslinie des Kunden und sorgt für die komplette Dienstleistungskette bis zur Montage und Inbetriebnahme am Zielort.

Kontoauszüge einen aktuellen Überblick über den Status seiner Serviceanträge haben. Neben der Beantragung von IT Services sollte erstmals auch die Rückgabe nicht mehr benötigter Services möglich sein.

Als Logistik Profi war dem IT Management der Simon Hegele klar: Die angestrebten Ziele werden nicht mit der Installation eines Tools erreicht. Erst mussten Services und Prozesse abgestimmt und in der Praxis implementiert sein. Mike Schimke, Geschäftsführer Simon Hegele Supply Chain Services GmbH & Co. KG erläutert: „Ein schwammiger Prozess bleibt schwammig auch wenn man ihn digitalisiert. Der Markt ist voll mit gescheiterten IT Service Management Projekten in denen man versucht hat, organisatorische oder prozessuale Themen mit der Einführung eines Tools zu lösen.“

Ein ganz zentraler Punkt für den Projekterfolg ist der Know-How Transfer. Wenn man IT Service Standards einführen möchte, müssen alle Mitarbeiter zuerst die Begrifflichkeiten und deren Zusammenhänge verstehen. Fehlen diese Begriffe, kommt es zu babylonischen Sprachverwirrungen: Ein IT Mitarbeiter erfasst z.B. den flackernden Bildschirm als Störung, weil der Kunde bei der Meldung gesagt hat: Ich habe eine Bildstörung an meinem Monitor. Der nächste erfasst den gleichen Anruf als Problem, weil der Anrufer sagt: Ich habe ein Problem mit meinem Bildschirm. Und der Dritte erfasst den Anruf als Service Antrag, weil der Anrufer sagt: Ich brauche einen neuen Bildschirm. Mein alter ist kaputt. Die Verwirrung ist in beschriebenen Umgebungen groß. Sinnvolle Auswertungen sind nicht möglich. Als Schuldiger wird oft das Tool identifiziert und mit Missachtung gestraft, weil es als umständlich empfunden wird und unter diesen Rahmenbedingungen keine Chance hat Mehrwerte zu liefern.

Erweiterter Projektumfang

Basis für ein erfolgreiches Service Management ist ein valides Asset Management. Auch hier gab es noch eine grundlegende Aufgabenstellung: Es existierte kein Standardprozess zur Erfassung. Bei der Einführung eines Lagerverwaltungssystems musste z.B. ermittelt werden, welche und wie viele Scanner Simon Hegele einsetzt – Informationen, deren Bereitstellung damals fast unmöglich gewesen wäre.

Auch Lizenz Management und Vertragsverwaltung waren früher Langzeitbaustellen beim Logistiker. Deren Beseitigung ist vor allem für die Preisermittlung der IT Services von entscheidender Bedeutung. Die Gleichung war einfach: Ohne Einkaufsinformationen keine Preisermittlung.

Nicht zuletzt stand im Rahmen der Prozessstandardisierung auch die Bereitstellung von Software auf dem Prüfstand. Neue Software wie Betriebssysteme oder Office Anwendungen gab es mit jedem Austausch eines Gerätes. Für einen einheitlichen Softwarestand auf allen Geräten fehlten die Ressourcen für die manuelle Nachinstallation. Für Microsoft Office z.B. existierten alle Versionen von Office 97 bis Office 2010. Das erschwerte nicht nur Service und Support, sondern hatte für den Endanwender auch Kompatibilitätsprobleme zur Folge, z.B. beim Austausch von Word Dateien. Das Ergebnis waren erhöhte Serviceprozesskosten auf Seiten der IT Abteilung und strapazierte Nerven auf Kundenseite.

Marktevaluierung

Bei der Evaluierung des Marktes stieß der Logistiker aus Karlsruhe auf den Dienstleister Consulting4IT aus dem benachbarten Waldbronn. Joachim Benz zur damaligen Wahl des Dienstleisters: „Der etwas andere Ansatz als Systemintegrator mit Prozesserfahrung gefiel uns von Anfang an. Das Unternehmen bot uns umfassende Erfahrungen in der Prozessberatung kombiniert mit technischem Know-How für die parallele Einführung einer toolbasierten Lösung.“ Die Philosophie der Consulting4IT besteht darin, dass die Prozessberater die Grenzen der empfohlenen Lösungen kennen. Im Gegenzug verfügen die Techniker über grundlegende Prozesskenntnisse.

Als Tool empfahl Consulting4IT der Simon Hegele den Einsatz der Produkte des Herstellers Matrix42. Im Vergleich zu den anderen evaluierten Lösungen überzeugte vor Allem das sogenannte Matrix42 Service Portal. Dies bot die gewünschte Endanwenderschnittstelle mit Warenkorb, Genehmigungsprozess, Kostenverrechnung und Kontoauszugsverfahren. Benz erläutert seine Gründe für eine Standardsoftware: „Eine Eigenentwicklung wie sie von vielen Unternehmen gerade mit Hinblick auf den Antrags- und Genehmigungsprozess bevorzugt wird, kam für uns nicht in Frage. Wir bauen ja auch keine LKWs.“

Weiter begründet Benz seine Entscheidung: „Im Gegensatz zu anderen Lösungen war Matrix42 rein konfigurativ anpassbar. Das versprach wenig Customizing und hohe Updatesicherheit. Hinzu kam, dass das Tool auch die Themen aus dem erweiterten Projektfokus adressierte. Dazu gehörten eine Softwareverteilung sowie ein umfassendes Lizenz-, Vertrags- und Asset Management. Mit dem nahtlos integrierten Service Desk mit Incident-, Problem- und Change Management haben wir die bestehende Lösung gleich mit abgelöst. Heute wissen wir: Die punktuellen Vorteile einer Insellösung stehen in keinem Verhältnis zu den Vorteilen eines integrierten Ansatzes.“

Der Projektverlauf

Nach Projektstart im April 2011 lag am Anfang der Fokus auf der Implementierung von standardisierten IT Services und Prozessen. „Wir wollten uns auf bewährte Prozessframeworks verlassen, ohne uns aber in blinder ITIL-Keit zu verlieren“, so Benz. Ziel war es, die ITIL Standardprozesse zu verwenden und an den Stellen anzupassen, an denen diese den Besonderheiten eines Logistikers bzw. den Möglichkeiten eines Mittelständlers nicht gerecht werden. Einer detaillierten Aufnahme der Ist-Prozesse folgte ein Maßnahmenplan für den Transfer der Prozesse in einen standardisierten und definierten Soll-Zustand.

Um die entsprechenden Grundlagen zu bilden und eine Sensibilisierung für eine organisatorische und prozessorientierte Sichtweise zu schaffen, erfolgte parallel eine Schulung als vorbereitende Maßnahme. Der Logistiker entschied sich für das Training der Consulting4IT zur schlanken Implementierung von Service Prozessen. Guido Löbel, Teamleiter IT Services bei Simon Hegele zu den Trainingsinhalten: „Das Training entsprach genau unserem pragmatischen Denken: Jedem Unternehmen so viel ITIL, wie es trägt. Zahlreiche Übungen erfüllten die Prozesse und vor Allem deren Einführung mit Leben. Zwar bietet die Consulting4IT auch ITIL Klassiker wie Foundation an. Das war uns aber zu theoretisch.“

„Ein schwammiger Prozess bleibt schwammig auch wenn man ihn digitalisiert. Der Markt ist voll mit gescheiterten IT Service Management Projekten in denen man versucht hat, organisatorische oder prozessuale Themen mit der Einführung eines Tools zu lösen.“

Mike Schimke,

Geschäftsführer Simon Hegele
Supply Chain Services GmbH & Co. KG

Guido Löbel ergänzt: „Neben ITIL Standards gab es umfassende Tipps aus der Berater Praxis z.B. zu Themen wie Teamzusammensetzung und Motivation im Service Desk. Auch die vielen Formularvorlagen, Templates und Checklisten aus dem Training konnten wir direkt im Projekt einsetzen.“

Nach den Prozessen stand die Toolimplementierung auf dem Plan. Die Vorgehensweise bei der Implementierung erschien Benz am Anfang ungewöhnlich. Statt den üblichen Workshops in denen der Kunde – also derjenige, der das Tool am schlechtesten kennt – gefragt wird, wie der Systemintegrator das Tool implementieren soll, bekam Simon Hegele direkt ein fertiges Konzept.

Johannes Volckmann, Geschäftsführer der Consulting4IT und Projektleiter erklärt die Vorgehensweise: „Nachdem wir wissen, wie ein Kunde in Zukunft arbeiten will, haben wir alle Informationen, die wir für ein optimales Tool-Implementierungskonzept benötigen.“

Und Johannes Volckmann ergänzt: „Techniker sind keine Berater. Sie versuchen rauszuhören, was der Kunde installiert haben möchte. Sie orientieren sich eng an den Wünschen des Kunden - nicht an den Möglichkeiten der Lösung. Kunden wiederum orientieren sich an den bestehenden Ist-Prozessen, die meist nicht einmal einheitlich definiert sind. Zu oft werden bei rein technischen Implementierungen auch alte Zöpfe von genau dem Tool, das man ablösen soll, in der neuen Lösung identisch umgesetzt. Das nennt man dann historisch gewachsener Prozess. Das Ergebnis kann nicht optimal sein: Folgt das neue Tool einer anderen Philosophie, dann endet diese Praxis in langdauernden und vor Allem meist völlig überflüssigen Customizing Orgien.“

Lohn der Projektarbeit

Ein halbes Jahr nach Projektabschluss waren 25.000 über das neue Tool verbuchte IT Services die beeindruckende Bilanz. Davon kamen 15.000 Service Buchungen über den Genehmigungsprozess des Service Portal inklusive automatischer Kostenverrechnung. Bei Projektstart ging das Management von lediglich 5.000 Buchungen für den Vergleichszeitraum aus.

Schnell wurde transparent, dass eine IT Abteilung deutlich mehr leistet als gedacht: Viele Services wie die Einrichtung oder Vergrößerung eines E-Mail Postfachs sind so selbstverständlich, dass man sie gar nicht mehr bewusst wahrnimmt. Im Gedächtnis bleiben dagegen komplexe Aufgabenstellungen wie die Bereitstellung eines neuen Arbeitsplatzes. Dieses Service Bundle besteht aus vielen Einzelservices wie z.B. der Bereitstellung eines PC, der Vergabe einer SAP Zugriffsberechtigung oder der Zuweisung von Berechtigungen für Drucker. Heute können auch diese komplexen Bundles bei Simon Hegele koordiniert und standardisiert abgearbeitet werden, da die Planung der Leistungserbringung bereits proaktiv im Rahmen der Planung des Service erfolgt ist.

Benz resümiert kritisch zum Projekt: „Knifflig war das Projekt an der Stelle, an der es darum ging, die in der Vergangenheit bereitgestellten IT Services nachträglich zu verbuchen. Bei einer internen Kostenverrechnung muss man die Historie natürlich aufbereiten. Die Services werden ja heute noch genutzt und



müssen berücksichtigt werden. Aber dafür müssen historische Leistungen identifiziert, kategorisiert und bewertet werden. Das war nicht immer einfach und hat mehr Zeit gekostet als gedacht.“

Vor dem Projekt musste die IT Abteilung sich immer wieder rechtfertigen, warum so viel Aufwand zu ihrer eigenen Verwaltung betrieben werden sollte. Heute stellt das Projekt niemand mehr in Frage. Christoph Ludin, Mitglied der Geschäftsleitung bei Simon Hegele freut sich als Kunde der IT Abteilung: „Die IT hat eine 180 Grad Wende gemacht in Richtung Service Orientierung. Heute kann ich genau sehen, was die Kollegen von der Technik mir anbieten können und was es mich kostet. Außerdem kann ich meine Kostenstelle aktiv entlasten indem ich Services wieder zurückgebe, die ich nicht mehr benötige. Dafür muss ich auch nicht lange recherchieren von wem ich etwas bekomme und an wen ich etwas wieder zurückgeben muss. Klasse!“

Lizenz-, Asset und Vertrags Management ziehen heute an einem Strang. Sie stellen das solide Fundament für funktionierende Service Management Prozesse. „Vor dem Projekt dachten wir, dass es nicht mehr als 25 relevante Rahmenverträge in der IT gibt. Heute haben wir bereits über 80 gefunden, die wir zentral erfassen und als Information dezentral zur Verfügung stellen“, fasst Benz zusammen. Für nachhaltige Entlastung sorgte auch die Automation bei der Softwarebereitstellung durch die Einführung der Softwareverteilung: Softwareupdates stellt die IT Abteilung heute zeitnah für alle Anwender zur Verfügung.

Als nächster Meilenstein soll zukünftig das Berechtigungsmanagement weiter ausgebaut werden. Hier vor allem auch in Richtung Microsoft Active Directory. In diesem Zusammenhang können Fachabteilungen zukünftig z.B. die Zugriffsberechtigungen auf Projektverzeichnisse als Service beantragen und genehmigen. Der besondere technische Clou: Die Matrix42 Lösung verfügt über eine Standardschnittstelle zum Active Directory, die es erlaubt Zugriffsberechtigungen automatisch – über den Genehmigungsprozess gesteuert – zu setzen. Löbel ergänzt zu den Planungen: „In Zukunft wissen wir nicht nur wer Zugriffsrechte hat, sondern auch warum er sie hat. Wenn er sie nicht mehr benötigt, erfolgt die Rückgabe mit einem einfachen Klick – ein großes Plus an Sicherheit.“ Auch die Softwareverteilung soll in Zukunft immer stärker direkt über den Genehmigungsprozess gesteuert werden – Antrag und Genehmigung gefolgt von automatischer Installation.

Consulting4IT – Systemintegrator mit Prozesserfahrung

Die Consulting4IT GmbH leistet Unternehmen Unterstützung bei der Realisierung zukunftsweisender Lösungen rund um die Themen Service- und System Management. Mit Firmensitz in Waldbronn bieten wir Ihnen Dienstleistungen von der schlanken ITIL Beratung bis hin zur Implementierung integrierter System- und Service Management Tools.

Neben umfassender Prozess- und Organisationsberatungskompetenz verfügt Consulting4IT als zertifizierter Partner führender Hersteller wie Microsoft oder Matrix42 ebenso über umfassendes technisches Lösungs Know-How. Kunden, deren IT Abteilung den Schritt zum proaktiven Service Provider mit definiertem IT Service Portfolio machen, stehen wir mit Best Practice Erfahrungen und Toolempfehlungen als System Integrator und Prozessberater zur Seite.

„Jedem Unternehmen so viel ITIL, wie es verträgt.“

Guido Löbel,
Teamleiter IT Services,
Simon Hegele GmbH



Über Matrix42

Matrix42 ist führender Anbieter für Workplace Management Lösungen. Matrix42 Workplace Management ermöglicht das nahtlose Management von physischen und virtuellen Umgebungen. Es verbindet Client Lifecycle, Cloud, SaaS, Virtualization und Service Management zu einer ganzheitlichen Lösung, mit der Anwender transparenten Zugang zu ihren Daten und Services haben - unabhängig von Ort, Zeit und Endgerät.

Anwender können Services in einem zentralen Marktplatz auswählen und bestellen. Entsprechend der jeweiligen Unternehmensrichtlinien können ihnen dann nach Bedarf die benötigten Dienste bereitgestellt und auch verrechnet werden. Mit dieser Lösung sind einerseits die Anwender autonom, andererseits hat die IT-Abteilung nach wie vor die Kontrolle und die Möglichkeit der Automatisierung. Matrix42 Workplace Management erhöht

die Produktivität der Anwender, steigert die Effizienz der IT und ermöglicht die Nutzung neuer Technologien wie Cloud Computing und Virtualisierung.

Gegründet 1992 ist Matrix42 mit Hauptsitz in der Nähe von Frankfurt seit fast 20 Jahren im dynamischen IT-Markt aktiv. Mit den Matrix42 Lösungen werden mehr als 3 Millionen Clients bei über 1.500 Kunden weltweit gemanaged. Marktführende Unternehmen wie Infineon, Magna, Lufthansa Systems und Puma sowie Integratoren wie T-Systems, Raiffeisen IT, msg systems und Bechtle vertrauen auf Matrix42. Seit Anfang 2008 ist Matrix42 ein Unternehmen der Asseco-Gruppe. Mit über 8.000 Mitarbeitern und einer Marktkapitalisierung von rund 1,2 Mrd. Euro zählt Asseco zu den größten europäischen Software-Konzernen.

MEMBER OF
ASSECO
GROUP

MATRIX42

Deutschland
Dornhofstraße 44-46
63263 Neu-Isenburg

Tel. +49 (0) 6102/816-0
E-mail. info@matrix42.de

USA
3400 North Ashton Blvd Suite 110
Lehi, Utah 84043

Tel. +1 (801) 653-3700
E-mail. info@matrix42.com