



## Microsoft Dynamics NAV, vormals Microsoft Business Solutions–Navision Kundenreferenz

# SIBIR

Die Marke mit dem guten Service.

### Kundenprofil

Die 75 Mitarbeiter der Sibir Haushaltstechnik AG erwirtschaften einen jährlichen Umsatz von rund 30 Millionen Schweizer Franken. 85 Prozent davon entfallen auf den Handel und den Service rund um Haushaltsgrossgeräte.

### Ausgangssituation

Die veraltete Unternehmenssoftware konnte den steigenden Dienstleistungsanteil nicht adäquat abbilden. Dadurch fehlte der Einblick in einzelne Geschäftsvorgänge. Gleichzeitig reduzierten die Informationslücken die Qualität des Reportings.

### Lösung

Die Sibir entschied sich für Microsoft Dynamics NAV. Grund hierfür waren die einfache Bedienung, das flexible Berichtswesen, das standardisierte CRM-Modul und die Unterstützung von Kontakt- und Gerätehistorie.

### Resultate

Dank Microsoft Dynamics NAV sind die Mitarbeiter der Sibir heute bestens informiert. Zudem gewährt das flexible Berichtswesen dem Management einen fundierten Einblick in die Geschäftsentwicklung. Die gestiegene Datenqualität vereinfacht die Unternehmenssteuerung.

## Integrierte ERP-Lösung verbessert Unternehmenssteuerung

„Mit Microsoft Dynamics NAV erkennen wir, wie viele Servicegänge erforderlich sind, um einen Vorgang abzuschliessen. Das sind wichtige Informationen, die unsere Effizienz verbessern.“

*Andreas Kofel, Leiter Finanzen (CFO) bei der Sibir Haushaltstechnik AG*

Die Geschäftsfelder der Sibir Haushaltstechnik AG haben sich seit Anfang der neunziger Jahre grundlegend verändert: An die Stelle der Kühlgeräteproduktion rückten Handel und Kundenservice. Gleichzeitig kamen weitere Haushaltsgrossgeräte hinzu, beispielsweise Kochherde oder Waschmaschinen. Die veraltete Unternehmenssoftware, die seit mehr als 20 Jahren ihren Dienst verrichtete, konnte trotz laufender Anpassungen mit der Entwicklung kaum Schritt halten. Vor allem das steigende Dienstleistungsvolumen bereitete dem IT-Management zunehmend Schwierigkeiten. Die Sibir entschied sich für die Einführung der ERP-Software Microsoft® Dynamics NAV. Ausschlaggebend war neben einer einfachen Benutzerführung insbesondere ein ausgeprägter Funktionsumfang in den Bereichen Customer Relationship Management und Kundenservice. Seit Herbst 2005 haben die Servicemitarbeiter der Sibir mit Hilfe von Geräte- und Kontakthistorien die aktuelle Entwicklung der Geschäftsbeziehungen im Blick. Gleichzeitig freut sich das Management über detaillierte Analysen zur aktuellen Unternehmenssituation.



„Wir müssen erst lernen, die enorme Datenvielfalt, die uns Microsoft Dynamics NAV zur Verfügung stellt, richtig einzusetzen.“

Andreas Kofel, Leiter Finanzen (CFO),  
Sibir Haushalttechnik AG

## Kennzahlen

Projektdauer:	18 Monate
Technische Umsetzung:	6 Monate
Schulungsaufwand pro Mitarbeiter:	12 Stunden
Angeschlossene Arbeitsplätze:	41
Anzahl der gespeicherten Ansprechpartner und Firmen:	ca. 35 000
Anzahl der Rechnungen:	ca. 50 000 pro Jahr
Grösse der Datenbank:	700 MB

## Kundenprofil

Ein bisschen ähnelt die Situation der Sibir Haushalttechnik AG der des kleinen gallischen Dorfs in den Asterix-Comics: Am umkämpften Markt für „weisse Ware“ befindet sich das Unternehmen im Wettbewerb mit Global Playern wie Bosch, Siemens oder Miele. Doch in der Rolle des „Underdogs“ fühlt sich die Sibir offensichtlich pudelwohl. Zuletzt stieg der Jahresumsatz um sieben Prozent auf rund 30 Millionen Schweizer Franken. Grundstein des Erfolgs ist der strukturelle Wandel, den das Unternehmen Anfang der neunziger Jahre in die Wege leitete: Damals wurde die defizitäre Produktion eigener Kühlgeräte eingestellt. Seitdem konzentriert man sich voll und ganz auf Handel und Service. Lediglich die Kamin- und Ölöfen, die in der Abteilung Sibirtherm am Standort in Schlieren in Kleinserien gefertigt werden, erinnern an den Produktionsbetrieb früherer Tage.

Die Sibir beliefert nicht nur den Fachhandel und Elektrodiskounter, sondern ist mit vielen Schweizer Hausverwaltungen im Geschäft. „Den Vertrieb über Verwaltungen konnten wir in jüngster Vergangenheit stark ausbauen“, gibt Franz Rettich, Leiter Verkauf & Marketing bei der Sibir Haushalttechnik AG, Einblick in die Marktstrategie. Das Geheimnis des Erfolgs: ein exzellenter Service und die strikte Ausrichtung auf die Wünsche der Kunden. So unterhält das Unternehmen zwei Vertriebsbüros in Bern und in der Nähe von Lausanne. Zudem sind die dezentral organisierten Aussendienst- und Kundenservicemitarbeiter in der ganzen Schweiz unterwegs, um Eigentümer und Hausverwaltungen vor Ort zu betreuen. „Um individuelle Wünsche erfüllen zu können, haben wir neben unseren eigenen Produkten sogar Fremdgeräte ins Produktprogramm aufgenommen. Auch hierfür übernehmen wir Wartung und Service“, unterstreicht Rettich.

## Ausgangssituation

Die veraltete Unternehmenssoftware, ein Grossrechnersystem auf Basis der AS/400, tat sich mit dem Strukturwandel der letzten Jahre

allerdings schwer. Vor allem das steigende Dienstleistungsvolumen liess sich nicht adäquat umsetzen. Die Unterstützung der Mitarbeiter durch die IT war phasenweise gering oder überhaupt nicht vorhanden, gesteht Andreas Kofel, Leiter Finanzen (CFO) bei der Sibir Haushalttechnik AG: „Es gab weder eine Geräte- noch eine Kontakthistorie. Entsprechend mühsam war die Rekonstruktion der Geschäftsentwicklung und früherer Servicevorgänge.“ Auch die Verwaltung von Serviceverträgen und die Erstellung individueller Offerten verursachten einen hohen manuellen Aufwand. „Von einer EDV-gestützten Disposition unserer Servicemitarbeiter oder der Routenplanung konnten wir nur träumen“, blickt Kofel zurück. Wegen des hohen Alters der vorhandenen Systeme kam ein Ausbau nicht mehr in Frage. Stattdessen rief der CFO ein Projektteam ins Leben, das die vorhandenen Geschäftsprozesse analysierte und ein konkretes Anforderungsprofil für die neue Unternehmenssoftware erarbeitete.

## Lösung

Im Herbst 2004 verschickte Kofel die Wunschliste an neun verschiedene Softwarehäuser. „Besonders wichtig war für uns die Abbildung der Kontakt- und Gerätehistorien. Zudem wollten wir den Aussendienst und später auch unsere Servicemitarbeiter einbinden“, benennt Kofel die zentralen Entscheidungskriterien. Darüber hinaus sollte die neue Software das Customer Relationship Management (Kundenmanagement) beherrschen und möglichst einfach zu bedienen sein. Anfang 2005 setzte sich Microsoft Dynamics NAV, vormals Microsoft Business Solutions–Navision, gegen Lösungen von SAP, Oracle und Simultan durch. Den Zuschlag für die Implementierung erhielt der Microsoft Partner MGA Solutions Baar AG. „Die MGA ist der grösste Schweizer Microsoft Partner und brachte viel Erfahrung aus ähnlichen Projekten mit“, begründet Kofel die Wahl.

Der Startschuss für die Implementierung fiel im April 2005. Die erforderlichen Anpassun-



Foto: Sibir AG

Die Sibir Haushaltstechnik AG erwirtschaftet rund 30 Millionen Schweizer Franken jährlich

gen hielten sich dabei in engen Grenzen. „Wir konnten grösstenteils auf Standardfunktionen zurückgreifen. Lediglich im Berichtswesen und bei den Formularen waren Eingriffe erforderlich“, erinnert sich CFO Kofel. So habe man die Offerten derart abgeändert, dass mehrere Produktalternativen mit separatem Mehrwertsteuerausweis gedruckt werden können. Beim Berichtswesen kamen Rapports hinzu, die beispielsweise den Lagerumschlag in Bezug auf einzelne Artikelgruppen oder Umsätze auf Abteilungsebene zeigen – wahlweise auch mit mehrjährigen Zeitreihenvergleichen. „Ganz besonders lag uns die Transparenz im Kundenservice am Herzen. Mit Microsoft Dynamics NAV erkennen wir sofort, wie viele Servicegänge erforderlich sind, um einen Vorgang abzuschliessen. Das sind wichtige Informationen, mit denen wir unsere Effizienz kontinuierlich verbessern“, unterstreicht Kofel.

Entspannung war hingegen beim Import der Altdatenbestände angesagt: Sie liessen sich bequem über die ODBC-Schnittstelle importieren. Aufwendig war dabei lediglich die Anpassung der Artikelinformationen. „Im alten System waren sämtliche Stammdaten in Grossbuchstaben gespeichert. Die

Korrekturen kosteten uns viel Zeit und Mühe“, verweist der CFO auf die unangenehmen Seiten eines Systemwechsels.

Nach kurzer Implementierungszeit von lediglich sechs Monaten konnte die Sibir im Oktober 2005 Microsoft Dynamics NAV in Betrieb nehmen. Neben dem Hauptsitz in Schlieren ist mittlerweile auch das Vertriebsbüro in Bern an die neue Unternehmenssoftware angeschlossen. Der dezentrale Aussendienst greift ebenfalls auf die Kundendaten zu, um sich auf Verkaufsgespräche gezielt vorzubereiten. Die Kleinofenproduktion bei Sibirtherm wird mit Hilfe von Stücklisten gesteuert. „Für vollautomatisierte Produktionssteuerung ist das Volumen einfach zu klein. Der Aufwand hätte sich nicht rentiert“, erläutert Kofel. Dafür sorgen im Ersatzteillager Barcodescanner für effizientere Arbeitsabläufe. Microsoft Dynamics NAV erzeugt bei der Auftragserfassung zunächst Rüstscheine. Bei der folgenden Entnahme der Ersatzteile lösen die Barcodescanner den Druck der Rechnung aus. Derartige Produktivitätssteigerungen gehören allerdings eher zu den Ausnahmen des Projekts, stellt Kofel klar: „An unseren Prozessen gab es nicht allzu viel zu verbessern. Lediglich beim Informationsmanagement hatten wir Nachholbedarf.“

## Resultate

Dabei hat Microsoft Dynamics NAV den Hausgerätespezialisten einen grossen Schritt nach vorn gebracht. Geräte- und Kundenhistorie liefern Daten, die den Mitarbeitern früher nur auf Umwegen zur Verfügung standen. „Wenn unsere Kunden heute anrufen, brauchen sie weder Seriennummer noch Gerätetyp zu nennen. Unsere Mitarbeiter sind trotzdem sofort im Bilde und können kompetent Auskunft geben“, freut sich CFO Kofel. Auf lange Sicht, hofft er, werde sich der bessere Service in einer höheren Kundenzufriedenheit und einem Umsatzplus niederschlagen. Dementsprechend langfristig hat er den Return on Investment (ROI) bei Microsoft Dynamics NAV ausgelegt. „Microsoft Dynamics NAV ist in erster Linie ein Serviceprojekt. Wir wollten vor allem kunden-

## Weitere Informationen

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

### Microsoft Schweiz GmbH

Richtistrasse 3  
CH-8304 Wallisellen  
Telefon: +41 848 22 44 88  
Fax: +41 43 456 44 44  
[www.microsoft.com/switzerland](http://www.microsoft.com/switzerland)

Für weitere Informationen zur beschriebenen Kundenreferenz kontaktieren Sie bitte:

### MGA Solutions Baar AG

Lorenz Pfyl  
Blegistrasse 9  
CH-6340 Baar  
Telefon: +41 41 767 01 10  
Fax: +41 41 767 01 20  
E-Mail: [l.pfyl@mga.ch](mailto:l.pfyl@mga.ch)  
[www.mga.ch](http://www.mga.ch)

freundlicher werden“, stellt Kofel klar. Weit wichtiger als der ROI sei daher die Verbesserung der Informationsbasis gewesen. „Wir müssen allerdings erst lernen, die enorme Datenvielfalt, die uns das System zur Verfügung stellt, richtig einzusetzen. In vielen Bereichen fehlen noch Vergleichswerte, so dass sich der

volle Nutzen des Managementinformationssystems erst im Laufe des Jahres einstellen wird“, schätzt Kofel. Nichtsdestotrotz stehen bereits die ersten Systemerweiterungen auf dem Projektplan. In Kürze soll zum Beispiel die Umsetzung einer EDV-gestützten, grafischen Disposition der Servicemitarbeiter erfolgen.

© 2006 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten.  
Alle genannten Produktbezeichnungen sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder in anderen Ländern. Namen und Produkte anderer Firmen können eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Besitzer sein.

Publiziert April 2006  
5000-486-24 YU 04/06

## Software und Services

- Microsoft Dynamics NAV, vormals Microsoft Business Solutions–Navision
- Microsoft Office System  
Microsoft Office 2003 Professional
- Microsoft Windows Server System  
Microsoft Windows Server 2003  
Microsoft Exchange Server 2003
- Windows XP Professional

**Microsoft**