

# Mehr Zeit für den Kunden dank integrierter Unternehmensabläufe

Im technischen Handel wird Tradition groß geschrieben. Es dauerte lange, bis die Erwin Telle GmbH ihre Individualsoftware auf Unix-Basis in Rente schickte. Nun führt eine moderne Unternehmenssoftware etablierte Prozesse zusammen.



**W**ie wichtig gute Qualität ist, weiß man meist erst, wenn etwas ausfällt. Eine Erfahrung, die bei unscheinbaren Teilen wie Schläuche, Dichtungen oder Gummiprofile besonders ärgerlich ist. Genau darauf setzt die Erwin Telle GmbH aus Nürnberg mit ihren Produkten. Zu den Zielgruppen gehören regionale Handwerks- und Fertigungsbetriebe, Kommunen, öffentliche Unternehmen und Konzerne wie MAN und Siemens. „Früher haben wir uns ausschließlich auf lokale Betriebe konzentriert. Um unabhängig von der Konjunktur einzelner Branchen zu sein, liefern wir heute nicht nur im gesamten Bundesgebiet, sondern weltweit“, charakterisiert Wilfried Beer, Geschäftsführer der Erwin Telle GmbH, die Entwicklung.

Produktion auf den Kunden ausgerichtet Service ist der entscheidende Faktor für den Unternehmenserfolg. Deshalb setzt das Unternehmen nicht nur auf Produkte bekannter Markenhersteller, sondern produziert fast die Hälfte des Sortiments selbst. „Hierbei geht es vor allem um Sonderanfertigungen, die wir mit unseren Stanzen, Drehmaschinen und Schneidplottern exakt auf die Bedürfnisse unserer Kunden ausrichten“, erklärt Beer die Hintergründe. Es komme zwar vor, dass auch Massenware gefertigt werde, doch wolle man einen Teil der Produktionskapazität für flexible Schnellaufträge reservieren. „Das gehört bei uns zum Service“, stellt der Geschäftsführer klar. Seit Mitte der achtziger Jahre arbeitete das Unternehmen mit einer Indivi-

Fast die Hälfte ihres Sortiments produziert die Erwin Telle GmbH selbst

## FAST FACTS – DAS PROJEKT IM ÜBERBLICK

**UNTERNEHMEN** Schwerpunkt der 1970 in Nürnberg gegründeten Erwin Telle GmbH sind Schläuche, Dichtungen und andere technische Produkte. Im Jahre 2003 erzielten die 65 Mitarbeiter an den Standorten Nürnberg, Sulzbach und Bayreuth zwei Drittel des Umsatzes von 9,8 Millionen Euro mit technischen Komponenten. Davon entfielen auf selbst gefertigte Produkte knapp 45 Prozent. Den Rest steuerten persönliche Schutzausrüstungen hinzu. Zu den Kunden zählen neben Konzernen wie MAN und Siemens vor allem regionale, mittelständische Gewerbebetriebe.

**PROBLEM** Bislang arbeitete die Erwin Telle GmbH mit einer Individualsoftware auf Unix-Basis sowie der Comet-Finanzbuchhaltung. Die fehlende Investitionssicherheit, die mangelhafte Integration zwischen den Applikationen und neue Marktanforderungen wie das E-Business veranlassten das Unternehmen zum Softwarewechsel. Kopfzerbrechen bereitete dabei die Vielzahl betriebsspezifischer Abläufe.

**LÖSUNG** Die Erwin Telle GmbH entschied sich für Navision von Microsoft Business Solutions. Ausschlaggebend war neben der Integration von Auftragsbearbeitung und Finanzbuchhaltung vor-

allem die flexible Programmstruktur. Um die Abhängigkeit von kleineren Systemhäusern zu vermeiden, achtete das Unternehmen auf eine möglichst breite Installationsbasis der neuen Software.

**NUTZEN** Die Integration der Arbeitsabläufe entlastet die Mitarbeiter der Erwin Telle GmbH von zeitaufwendigen Routinearbeiten. Sie haben daher heute mehr Zeit für die Beratung der Kunden. Auch das Unternehmen hat mit Microsoft Navision mehr Luft für künftiges Wachstum gewonnen. Bewährte Arbeitsabläufe konnten ohne Abstriche in die neue Unternehmenssoftware überführt werden.



Die Erwin Telle GmbH produziert technische Bauteile; ein Teil des Umsatzes stammt aus dem Handel mit Arbeitsschutzkleidung

duallösung auf Unix-Basis und der Comet-Finanzbuchhaltung. „Gedanken über einen Wechsel haben wir uns schon früher gemacht, doch konnten wir Jahrtausendwende und Euro-Umstellung mit der alten Software meistern“, blickt Alexandra Telle, IT-Projektleiterin bei der Erwin Telle GmbH, zurück. Doch die Probleme wurden größer. „War eine Lücke gestopft, gab es an anderer Stelle den nächsten Notfall. Auf Zukunftsfragen wie Prozessintegration oder E-Business hatte unser Partner keine Antwort. Hinzu kam, dass die Weiterentwicklung der Comet-Finanzbuchhaltung kurz vor dem Jahrtausendwechsel einge-

gration von Auftragsbearbeitung und Finanzbuchhaltung. Manuelle Eingriffe und Schnittstellen wollte man sich künftig sparen. Der Knackpunkt war jedoch die Investitionssicherheit der neuen Unternehmenssoftware. „Wir wollten nicht noch einmal von einem kleinen Anbieter abhängig sein“, unterstreicht Wilfried Beer. In technischer Hinsicht kam es vor allem auf die Flexibilität der Lösung an. So sollte sich die neue Applikation den vorhandenen Prozessen unterordnen und das Internet unterstützen. „Im Laufe der Jahre haben sich viele sinnvolle Abläufe herausgebildet. Die Entscheidung für individuelle Struktu-

plementierung übernahm der Microsoft Business Solutions-Partner Navigate. „Auftritt, Kompetenz und Nähe waren bei der Wahl des Partners die wichtigsten Aspekte. Navigate trat als eingespieltes Team auf“, erläutert Wilfried Beer die Entscheidung. Dem Projektstart im März 2002 schloss sich eine halbjährige Entwicklungsphase mit Probetrieb an. Um Microsoft Navision an lieb gewonnene Arbeitsabläufe anzupassen, waren an vielen Stellen Änderungen erforderlich. „Meist ging es dabei allerdings um Kleinigkeiten“, erinnert sich Beer. Da der Handelsbetrieb auf die Fortführung der Lagerbestände verzichtet, kamen „ungebuchte Lieferscheine“ hinzu. Anders als bei regulären Lieferscheinen können Logistikmitarbeiter die Angaben später noch ändern – beispielsweise um Mengen oder Farben zu korrigieren. „In den Bereichen Barverkauf und Lager haben wir ein paar Eingabeerleichterungen hinzugefügt, die unseren Mitarbeitern den oft hektischen Arbeitsalltag erleichtern“, ergänzt Alexandra Telle.

## »Heute haben wir Luft für künftiges Wachstum und können die Beratung unserer Kunden intensivieren.«

Wilfried Beer, Geschäftsführer, Erwin Telle GmbH

stellt wurde. Wir wollten den Absprung schaffen, bevor Pflege und Wartung völlig zum Erliegen kamen“, schildert Alexandra Telle die damalige Situation.

Seit Mitte 2001 sah sich Wilfried Beer intensiv auf dem Softwaremarkt um. In der heißen Phase, Anfang 2002, rief er ein Projektteam mit Mitarbeitern aus allen Unternehmensbereichen ins Leben. „Die Akzeptanz der Software ist entscheidend für den Projektverlauf. Wir wollten deshalb alle Mitarbeiter ins Boot holen“, betont Beer. Ein gutes Jahr recherchierte die Erwin Telle GmbH im Internet, auf Messen und Informationsveranstaltungen. Zu den wichtigsten Auswahlkriterien gehörte die Inte-

ren lässt sich nicht zurücknehmen. Anpassungen sollten deshalb einfach umzusetzen sein“, fügt Beer hinzu.

Etablierte Abläufe blieben erhalten. Nach ersten Sondierungen, so Beer, habe sich das Marktangebot schnell gelichtet. Die meisten Anbieter seien entweder an der lückenlosen Integration oder der Anpassungsfähigkeit gescheitert. „Während SAP zu mächtig war, kannten wir Linux zu wenig“, erinnert sich der Geschäftsführer an zwei mögliche Kandidaten. Am Ende entschied sich Telle für die betriebswirtschaftliche Standardsoftware Navision von Microsoft Business Solutions. Die Im-

Im Handumdrehen umgestellt. Den Termin für die Systemumstellung hat die Erwin Telle GmbH bewusst auf Anfang Oktober 2002 gelegt. „Wir bilanzieren zwar nach dem Kalenderjahr, doch sind die meisten Mitarbeiter am Jahresende mit Abschlussarbeiten, Inventur und Weihnachtsbesuchen beschäftigt. Für eine Softwareeinführung bleibt da wenig Raum“, verweist Wilfried Beer auf den engen Terminplan. Jedenfalls fiel dem Geschäftsführer ein Stein vom Herzen, als die Umstellung so glatt über die Bühne ging. Großen Anteil hatte daran vor allem das hohe Engagement der Navigate-Mitarbeiter. Von den Altdaten übernahm das Unternehmen lediglich Salden und Stammdaten. „Wir



Im hauseigenen Formenbau werden Kundenwünsche exakt umgesetzt

konnten von Anfang an problemlos mit der Software arbeiten. Selbst die Intensivbetreuung der Mitarbeiter, für die wir drei Tage kalkuliert hatten, war bereits nach einem halben Tag beendet“, freut sich Beer noch heute. Den Grundstein für den Erfolg legte seiner Meinung nach das Schulungskonzept: „Wir haben nur wenige Key-User zum Training geschickt und unsere Mitar-

Verbesserung der Kundenbeziehungen. „Wir investieren heute deutlich weniger Zeit in die Verwaltung. Dadurch haben wir nicht nur Luft für künftiges Wachstum, sondern können zudem die Beratung unserer Kunden und die strategische Planung intensivieren“, analysiert Beer. So nimmt die Erwin Telle GmbH ab April 2004 am elektronischen Marktplatz Utility-Place des

## »Microsoft Navision ist deutlich einfacher zu bedienen als unsere alte Standardsoftware.«

Alexandra Telle, IT-Projektleiterin, Erwin Telle GmbH

beiter selbst geschult. Dadurch konnten wir sie in der gewohnten ‚Betriebssprache‘ unterrichten.“

Seit Einführung von Microsoft Navision laufen die Prozesse der Erwin Telle GmbH geschmeidiger. „Navision ist einfacher zu bedienen als unsere alte Software. Da die Dateneingabe logischer aufgebaut ist, lässt sich etwa ein Lieferschein mit wenigen Handgriffen erstellen. Die Auftragserfassung geht so leicht von der Hand, dass wir uns weitere Effektivitätszuwächse kaum vorstellen können“, resümiert Alexandra Telle. Vor allem die Integration der Arbeitsabläufe entlastet ihrer Meinung nach die Mitarbeiter. Die gewonnene Zeit steckt das Unternehmen vor allem in die



Alexandra Telle, Wilfried Beer, Telle GmbH



Nürnberger Energieversorgers N-ergie teil. In puncto Systemerweiterung stehen demnächst die Eröffnung eines Webshops auf Basis des Navision Commerce Portal und der Aufbau der Infrastruktur für die Prozessintegration auf dem Programm.

„Immer mehr große Unternehmen fordern elektronische Kataloge und den beleglosen Datenaustausch. Ob sich die erhofften Einspareffekte tatsächlich einstellen, wird sich zeigen“, gibt sich Alexandra Telle zurückhaltend. Nichtsdestotrotz exportiert das Unternehmen bereits heute Artikeldaten im BME-Cat-Format. Jetzt fehlt nur noch Microsoft BizTalk Server, und die Erwin Telle GmbH ist für die Zukunft gerüstet.

### DIE TECHNIK IM ÜBERBLICK

#### Microsoft Business Solutions-Navision

Die fränkische Erwin Telle GmbH arbeitet mit der Standardversion von Microsoft Business Solutions-Navision. Als betriebswirtschaftliche Komplettlösung ist Microsoft Navision an allen 53 Arbeitsplätzen des Unternehmens im Einsatz. Dabei nutzt der technische Handelsbetrieb die folgenden Navision-Module: Finanzbuchhaltung, Kostenrechnung, Debitoren & Verkauf, Kreditoren & Einkauf, Zahlungsverkehr, Lohn & Gehalt, Anlagenbuchhaltung, Lager, Marketing & Vertrieb.

#### Zusatzmodule

Für die Archivierung elektronischer Dokumente setzt die Erwin Telle GmbH die DMS-Software Docuware ein. Die Anbindung an Microsoft Navision ermöglicht die Indizierung elektronischer Belege wie etwa Rechnungen oder Angebote. Mit der UPS-Versandsoftware tauscht Microsoft Navision Daten im XML-Format aus. Der Handelsbetrieb kann damit Paketaufkleber im UPS-Design inklusive Barcodes drucken.

#### Microsoft Windows 2000 Server

Das Serverbetriebssystem stellt der Erwin Telle GmbH integrierte Sicherheits- und Kommunikationstechnologien zur Verfügung. Dadurch wird der Datenaustausch mit den Niederlassungen in Sulzbach und Bayreuth erheblich erleichtert.

#### Microsoft Windows 2000/XP

Je nach Anschaffungszeitpunkt laufen auf den PC-Arbeitsplätzen bei der Erwin Telle GmbH Microsoft Windows 2000 oder Microsoft Windows XP als Betriebssysteme. Beide sorgen für eine sichere Einwahl ins Internet. Sie enthalten Werkzeuge zur Verschlüsselung von Dateien und Ordnern und sind die Basis für eine integrierte Kommunikation über das Firmennetz.

#### Microsoft Office 2000

Das Büropaket enthält die Anwendungen Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Outlook, Microsoft PowerPoint und Microsoft Publisher. Die Erwin Telle GmbH hat das Microsoft Navision-Modul Marketing & Vertrieb lizenziert, um Direktmarketingaktionen mit Microsoft Word zu gestalten. Zudem spielt die Anbindung an Microsoft Excel eine große Rolle. Das Unternehmen übernimmt Berichte aus Microsoft Navision in die Tabellenkalkulation, um sie zu filtern, zu sortieren und aufzubereiten. Auch die elektronischen Produktkataloge für den Marktplatz Utility-Place werden als standardisierte Excel-Tabelle geliefert.

## Microsoft Business Solutions-Partner

Navigate GmbH Systeme und Consulting  
Am Weichselgarten 30 b  
91058 Erlangen  
Tel.: 09131 685910  
Fax: 09131 6859151  
E-Mail: info@navigate-online.de  
www.navigate-online.de

## Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH  
Konrad-Zuse-Straße 1  
85716 Unterschleißheim  
Tel.: 0180 5 229552\*  
Fax: 0180 5 229554\*  
E-Mail: btob@microsoft.com  
\*0,12 Euro/Min., deutschlandweit  
© 2004 Microsoft Corporation. All rights reserved.

## Hier finden Sie weitere Kundenreferenzen zum Thema Enterprise Resource Planing

Microsoft-Produkte tragen in vielen Unternehmen dazu bei, Geschäftsprozesse zu optimieren und vorausschauend zu planen. Weitere Kundenreferenzen zu diesem Thema finden Sie unter der unten angegebenen Internetadresse.

[www.microsoft.com/germany/ms/kundenreferenzen](http://www.microsoft.com/germany/ms/kundenreferenzen)