

# Schubiger AG

## Effiziente und zentrale Küchenplanung bei Grossprojekten

### Branche

Handel

### Kundenprofil

Die SCHUBIGER Gruppe ist seit über 50 Jahren erfolgreich im Vertrieb von Haushaltswaren in der Region Nordostschweiz tätig. Das Sortiment wuchs in den vergangenen Jahren kontinuierlich an. Nachdem der Bereich Kücheneinrichtungen etabliert war, ergänzte die SCHUBIGER Gruppe ihr Angebot zuletzt mit dem Bereich Badmöbel.

### Herausforderung

In grossen Küchenprojekten arbeiten mehrere Stellen eng zusammen. Die Informationen zu diesen Projekten waren bisher dezentral bei den jeweiligen Stellen als unterschiedliche Medien abgelegt. Dies erschwerte sowohl die Planungsphase als auch die Betreuung der Kunden.

### Lösung

Dank der zentralen Ablage sind die betroffenen Mitarbeitenden heute besser informiert und dadurch auch besser in der Lage, Kunden schnell und kompetent zu betreuen. Dies bedeutet eine Kosteneinsparung für die SCHUBIGER Küchen AG und trägt letztendlich dazu bei, das Wachstum des Unternehmens effizient und kostengünstig voranzutreiben.

### Nutzen

- Informationen stehen allen Beteiligten zentral zur Verfügung
- Kostenreduktion dank schnelleren Prozessen
- Imagegewinn dank kompetenterer Betreuung der Kunden
- Vereinfachte Datenbeschaffung zur Erstellung von Nachkalkulationen durch die Buchhaltung
- Potential um Kunden und Architekten online Zugriff auf Daten zu gewähren

Die SCHUBIGER Gruppe ist seit über 50 Jahren erfolgreich im Vertrieb von Haushaltswaren in der Region Nordostschweiz tätig. An ihren Standorten in St. Gallen, Zürich, Altstätten und Chur beschäftigt die Firma heute 130 Mitarbeitende. Der Bau von Küchen ist ein beratungsintensives Geschäft, da sich die Küche in den vergangenen Jahren zum Lifestyle-Produkt entwickelt hat. Kundenwünsche sind dementsprechend vielfältig und ändern sich während eines Projekts häufig. Entsprechend komplex sind die Anforderungen an einen kompetenten Küchenplaner. Bei grossen Küchenprojekten, etwa beim Einbau von Küchenausstattungen in einer Überbauung, arbeiten verschiedene Personen bei SCHUBIGER eng zusammen. Die Informationen zu einem solchen Projekt waren bisher dezentral bei den jeweiligen Stellen abgelegt. Das erschwerte sowohl die Planungsphase als auch die Betreuung der Kunden im Servicefall. SCHUBIGER ist diesem Problem mit der Einführung von Microsoft® Office SharePoint® Server 2007 für ihr Dokumentenmanagementsystem „Digitale Küche“ begegnet. Küchenplaner und Serviceleute können sämtliche Daten online verwalten. Dank der zentralen Ablage sind die betroffenen Mitarbeitenden besser informiert. Sie sind in der Lage, Kunden schneller und kompetenter zu betreuen, sei es in der Projektierungsphase, während des Baus einer Küche oder im Aftersales-Prozess.

### Dezentrale Datenverwaltung

Die SCHUBIGER AG ist seit über 50 Jahren erfolgreich im Vertrieb von Haushaltswaren, Küchen und Bädern in der Region Nordostschweiz tätig. Das Unternehmen ist mit 130 Mitarbeitenden an vier Standorten in St. Gallen, Zürich, Altstätten und Chur dezentral organisiert. Der Familienbetrieb setzt sowohl in der Beratung als auch in der Auswahl der nationalen und internationalen Hersteller immer auf höchste Qualität.

In den vergangenen Jahren hat sich die Küche eindeutig zum Lifestyle-Produkt entwickelt, was sich sowohl in der Vielfalt der Kundenwünsche wie in der Breite der Angebotspalette spiegelt. Entsprechend komplex sind die Anforderungen an eine kompetente Küchenplanung: Die Anforderungen der Kunden, der Hersteller, der hauseigenen Schreinerei für Änderungen und der Architekten müssen unter einen

„In grossen Küchenprojekten arbeiten verschiedene Personen bei der SCHUBIGER Küchen AG eng zusammen. Die Projektunterlagen waren bisher dezentral bei den jeweiligen Stellen abgelegt: als Papierdossier, E-Mail, etc. Dies erschwerte sowohl die Planungsphase als auch die Betreuung der Kunden im Servicefall.“

Carlos Rageth, Informatikleiter, SCHUBIGER Gruppe

Hut gebracht werden. Bei grossen Küchenprojekten, wie dem Einbau von gesamten Küchenausstattungen in einer Überbauung, arbeiten verschiedene Personen bei SCHUBIGER eng zusammen.

# Schubiger AG

Bisher waren Zeichnungen, Pläne, Stücklisten und die Geräteinformationen für ein solches Projekt dezentral an verschiedenen Stellen abgelegt: als Papierdossier, elektronische Offerten, E-Mails oder im ERP-System Navision. Neben der Betreu-

„Dank dem Dokumentenmanagement-System „Digitale Küche“ sind heute alle betroffenen Mitarbeitenden besser informiert. Kunden können während der Planungsphase, während des Baus einer Küche und im Aftersales-Prozess schneller und kompetenter betreut werden.“

Carlos Rageth, Informatikleiter, SCHUBIGER Gruppe

ung der Kunden sind die Küchenplaner auch dafür verantwortlich, die Buchhaltung mit allen Zahlen und Unterlagen für die Nachkalkulation eines Projektes zu beliefern. Ausserdem unterstützen sie die Serviceleute mit Informationen über bereits eingebaute Küchen. Serviceleute hatten ohne die Unterstützung der Küchenplaner beispielsweise keinen Zugriff auf die Liste der installierten Geräte des Kunden, um in einem Schadenfall bereits beim ersten Kundenbesuch die richtigen Ersatzteile und Werkzeuge mitzubringen. Die dezentrale Datenverwaltung verursachte für Küchenplaner, die Buchhaltung oder Serviceleute einen erheblichen Zeitaufwand, um die gewünschten Informationen zu beschaffen. SCHUBIGER begegnete diesem Problem mit der Einführung eines zentralen Dokumentenmanagement-Systems „Digitale Küche“.

## Effizienzsteigerung durch zentrale Datenpflege

Gemeinsam mit der Online Consulting AG erarbeitet die SCHUBIGER Gruppe das Dokumentenmanagement-System „Digitale Küche“ auf der Basis von SharePoint Server 2007. Die Küchenplaner legen alle Unterlagen wie Zeichnungen, Pläne, Stücklisten und Geräteinformationen auf der Plattform ab. Durch das einfache Management von verschiedenen Versionen auf SharePoint sind Änderungswünsche von Kunden im Projektverlauf einfach zu verwalten und nachvollziehbar. Offerten von Küchenherstellern, die bei SCHUBIGER per Fax eingehen, werden ebenfalls projektbezogen auf der Plattform gespeichert. Mit der Plattform verschwindet die hybride Ablage von elektronischen Unterlagen und solchen auf Papier. Es gibt nur noch eine zentrale Datenablage, auf die alle in ein Projekt involvierten Mitarbeitenden von SCHUBIGER zugreifen können. Die Buchhaltung hat ebenfalls Zugriff auf die Projekte im SharePoint Server 2007 und kann dort sämtliche Daten für die Erstellung der Projektnachkalkulationen selber beziehen.

Schliesslich sind auch die Serviceleute berechtigt, auf die Projekte im SharePoint zuzugreifen: Kunden kontaktieren SCHUBIGER mit unterschiedlichen Anliegen. Nicht nur defekte Geräte, sondern auch abgesplitterte Dekore oder der Wunsch nach weiterführenden Erklärungen zu den Küchengeräten sind mögliche Gründe. Dank SharePoint Server 2007 wissen Serviceleute ohne bei den Küchenplanern oder den Kunden nachfragen zu müssen, welches Küchenmodell in welcher Farbe und mit welchen Materialien bei den Kunden eingebaut ist.

## Optimierte Arbeitsprozesse und Kundenbetreuung

Die zentrale Dokumentenverwaltung erleichtert den Planern bei SCHUBIGER Küchen AG die tägliche Arbeit in ihrer Funktion als Drehscheibe bei der Küchenplanung. Der Service am Kunden wurde durch die Einführung von SharePoint Server 2007 optimiert. Artikelbeschreibungen, Informationen über eingebaute Geräte, Einbaudaten, Farbcodes für Dekore und weitere wichtige Informationen sind zentral abgelegt und daher einfach aus dem System zu beziehen, ohne dass Zeit für die Durchsuchung von Papierunterlagen und File-Ablagen verloren geht.

Im Aftersales-Prozess haben die Serviceleute jederzeit Zugriff auf die Küchendaten eines Kunden. Die Informationen über die eingebauten Geräte bedeuten im Schadenfall oder bei einer gewünschten Schulung des Kunden einen Mehrwert. Die Serviceleute sind, ohne nachfragen zu müssen, umfassend über die Küche des Kunden informiert. In einem Schadenfall wissen sie jederzeit, welche Geräte der Kunde installiert hat und somit auch, welche Ersatzteile sie allenfalls zu einem Kundenbesuch mitnehmen oder welche Teile sie nachbestellen müssen. Farbcodes für Dekore, früher aufwändig und kaum ohne Kundenbesuch herauszufinden, sind heute ein Mausklick entfernt. Pflegetipps für Granite oder Marmor können telefonisch erteilt werden, ohne dass der Kunde auswendig wissen muss, für welches Material er sich vor Jahren entschieden hat. Garantiefälle können einfach und sicher abgewickelt werden, da die Einbaudaten auch noch Jahre später vorhanden sind.

# Schubiger AG

Die Buchhaltung kann für Nachkalkulationen und Quartalsabschlüsse die benötigten Zahlen direkt aus der Plattform „Digitale Küche“ beziehen und entlastet die Küchenplaner

„Die zentrale Datenverwaltung erlaubt es der Buchhaltung, Daten für die Nachkalkulationen oder Quartalsabschlüsse direkt aus SharePoint Server 2007 zu beziehen und entlastet damit die Küchenplaner von der Verantwortung, die entsprechenden Zahlen liefern zu müssen.“

Carlos Rageth, Informatikleiter, SCHUBIGER Gruppe

von der Verantwortung, Zahlen liefern zu müssen. Die Küchenplaner können sich somit jederzeit auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren, nämlich die umfassende Beratung der Kunden. Ausserdem können Kunden in der Planungsphase, während des Baus einer Küche und im Aftersales-Prozess schneller und kompetenter betreut werden.

Die neue Organisation erlaubt es der SCHUBIGER zudem, ihre Wachstumsstrategie mit der gleichen Anzahl Mitarbeitenden zu verfolgen wie bisher. Letztendlich hat sich SCHUBIGER Küchen AG mit SharePoint Server 2007 das Potenzial geschaffen, zukünftig auch ihren Kunden oder Architekten den Zugriff auf die Online-Daten eines Küchenprojekts gewähren zu können, um nicht nur die interne sondern auch die externe Koordination zu rationalisieren.

# online

#### Microsoft Partner

Online Consulting AG  
Phone: 071 913 31 31  
www.online.ch

Microsoft Gold Certified Partner

#### Kunde

SCHUBIGER Gruppe  
Phone: 071 274 40 40  
www.schubiger-kuechen.ch

#### Basis

SharePoint 2007

#### Produkte

Microsoft® Office SharePoint Server 2007  
Microsoft® Exchange  
Microsoft® Dynamics NAV

Weitere Informationen finden Sie unter:

[www.microsoft.com/switzerland/office/de/solutions](http://www.microsoft.com/switzerland/office/de/solutions)