

MIT DER SOFTWARE WEITERWACHSEN

DIGITALISIERUNG: MIT ESOFFICE LÖSTE DIE TELROTH GMBH EIN ERP-SYSTEM AB, DAS DEN BRANCHENANFORDERUNGEN ZU KEINEM ZEITPUNKT GEWACHSEN WAR – SEITDEM LÄUFT DORT VIELES BESSER.

Laut Studien werden 20 Prozent aller IT-Projekte abgebrochen; jedes zweite dauert länger oder wird teurer als geplant.

Gerade bei mittelständischen Unternehmen mit begrenzten Ressourcen können sich größere Vorhaben zur echten Kostenfalle entwickeln. Auch bei dem Errichterunternehmen Telroth funktionierte lange nichts so, wie es sollte. 2018 zogen die Verantwortlichen schließlich die Reißleine und wandten sich mit es2000 einem ERP-Anbieter mit eindeutiger Branchenfokussierung zu.

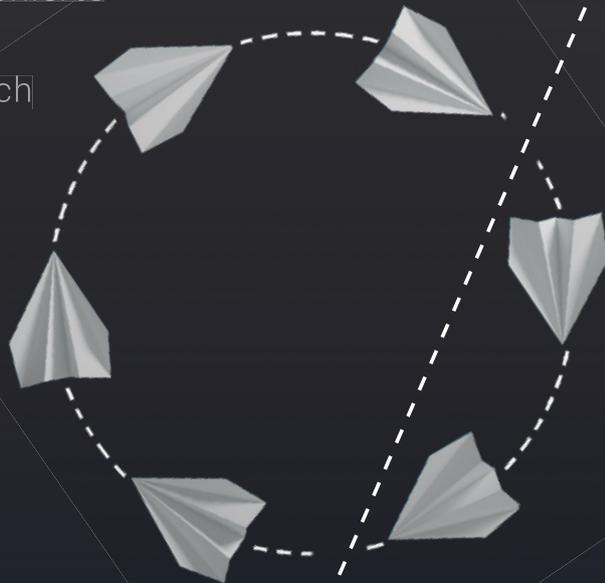




Bild: Stefan Plück

Stefan Plück, Chief Operations Officer bei der Telroth GmbH. Die Telroth GmbH in Hilden gilt seit über 50 Jahren als erfolgreicher Allround-Dienstleister in den Bereichen IT, Telefonie, Cloudlösungen und Sicherheitstechnik. Aktuell beschäftigt das Errichterunternehmen 100 Mitarbeiter.

Die Telroth GmbH aus Hilden (NRW) gilt seit über 50 Jahren als verlässlicher Partner in den Bereichen IT, Telefonie, Cloudlösungen und Sicherheitstechnik. Aktuell beschäftigt das ITK-Unternehmen 100 Mitarbeiter. Einer davon ist Stefan Plück, der als Prokurist und COO seit vielen Jahren die kaufmännischen Geschicke des Allround-Dienstleisters leitet. Wie aus einem Best-Case schnell ein Worst-Case-Szenario werden kann, hat er vor 10 Jahren selbst miterlebt: „Wir hatten auf einen großen ERP-Anbieter gesetzt, der uns auch gleich versprach: Wir können alles – auch für Errichter.“

KOSTENFALLE ERP-PROJEKT

Im Projekt fielen dann aber erhebliche Mehrkosten an, es mussten Module hinzukaufen und kostspielige Individualprogrammierungen vorgenommen werden. Und am Ende lief immer noch nicht alles, wie geplant. „Im Nachhinein klingt es absurd, aber wir hatten über die Jahre gelernt, mit den Fehlern des Programms umzugehen. Wir wussten genau, was wir bei jeder Fehlermeldung klicken mussten“, so der Kaufmännische Leiter. So fing man an, die eigenen Anforderungen zurückzustufen und sich immer wieder selbst zu behelfen. „Wir haben bspw. Excel-Listen programmiert

und über Zusatztools Auswertungen angestoßen. Das war nicht nur eine permanente Herausforderung für uns alle, sondern auch ein Rückschritt zu unserer ursprünglichen Arbeitsweise – und auf Dauer auch eine wahnsinnige Fehlerquellenbelastung.“

Durch das umfangreiche Customizing beliefen sich die ursprünglich geplanten Kosten dann bald auch auf das Doppelte. „Wir konnten zum Beispiel über Monate keine Rechnungen an Vertragskunden schreiben, da sich die Verträge nicht einpflegen ließen“, erinnert sich Stefan Plück. Trotzdem fiel es schwer, den Absprung zu finden, zumal die Stimmung im Team dafür einfach nicht gegeben war. „Wenn man einmal so eine Summe investiert hat und vom Ergebnis enttäuscht wurde, dann hütet man sich davor, eine solche Entscheidung nochmal zu treffen“.

ES2000 BRINGT NEUEN WIND

Den finalen Cut zu vollziehen, wurde dem kaufmännischen Leiter dann aber doch relativ einfach gemacht – auch wenn der Anlass sicherlich nicht erfreulich war. „Der Hersteller teilte uns mit, dass wir noch in der alten Version arbeiten würden und ein Update machen müssten. Da wir jedoch alle Module auf unsere Verhältnisse umprogrammiert hatten und diese Änderungen nicht mit übernommen worden wären, hätten wir wieder bei null anfangen müssen.“

2018 sahen sich die Verantwortlichen bei Telroth schließlich nach einer neuen Lösung um. Stefan Plück informierte sich u.a. beim GFT, dem genossenschaftlichen Einkaufsverbund der ITK-Branche. „Und da schwören ganz viele auf esoffice und es2000“

Die ERP-Lösung des Osnabrücker Anbieters es2000 wird auf Basis von Prozesslandkarten entwickelt, die detailliert und anwenderfreundlich die bewährten Arbeitsweisen der Errichterbranche abbilden. Ein umfangreiches Customizing ist deshalb in vielen Fällen gar nicht notwendig. Die Software wird installiert und dann entsprechend der Unternehmensabläufe konfiguriert. Customizing findet meist nur in Bezug auf Schnittstellen, Formulare und Reports statt.

„DIE EXPERTEN VON ES2000 HABEN DAS OHR NAH AM KUNDEN UND WISSEN GENAU, WAS MAN IM TAGESGESCHÄFT BENÖTIGT.“

EIN ERSTES TREFFEN BRINGT KLARHEIT

Stefan Plück entschied sich für einen Vor-Ort-Termin mit den Ansprechpartnern von es2000 und musste feststellen: „Die Lösung war ja genau auf unsere Branche angepasst. Allein, dass es bereits im Standard ein Mietvertragsgeschäft gibt, Leasingverträge und Technikerbuchungen möglich sind – all das, was ja genau auf uns zugeschnitten. Wir mussten daran nichts mehr ändern, unsere Prozesse passten haargenau zur Software, und das war für uns überaus spannend.“

Auf Handschlag konnte man sich schließlich auf ein Angebot einigen, das sogar weit unter den Kosten für einen Releasewechsel mit dem Altsystem lag. „Nach der ganzen Vorgeschichte wagten wir es ja gar nicht, an eine fixe Summe zu glauben. Auch waren unsere ganzen Prozesse den Fachleuten von es2000 zu diesem Zeitpunkt noch gar nicht transparent, die wussten lediglich ein paar Eckdaten. Da wir die veranschlagte Summe dann aber auch vertraglich regelten, dachte ich mir, okay, lassen wir es drauf ankommen, und so begannen wir Ende 2018 mit einem erneuten Systemwechsel.“

NEUE HERAUSFORDERUNGEN IM EINFÜHRUNGSPROZESS

Die größte Herausforderung war zunächst, die Akzeptanz der Mitarbeiter zu gewinnen. Gerade die Kollegen, die schon die letzte Umstellung mitgemacht hatten, hatten regelrechte Horrorvorstellungen. „Aber die anfängliche Skepsis legte sich spätestens bei den Schulungen“, so Stefan Plück. „es2000 stellte uns einen erfahrenen Profi an die Seite, der den gesamten Einführungsprozess hervorragend koordinierte und stets ein offenes Ohr für uns hatte.“

Für die Schulungen wurden erfahrene Keyuser aus den wichtigsten Abteilungen ausgewählt. „Wir haben Workshops durchgeführt und geschaut, welcher Weg

für uns der Beste ist.“ Die Kollegen seien auch ziemlich schnell von der neuen Lösung überzeugt gewesen. „Wir hatten eine ganze Liste an Auswahloptionen zur Verfügung, die sich je nach Bedarf ganz einfach hinzufügen oder wegklicken ließen. Es ist motivierend, wenn man merkt, dass der Softwarepartner sowohl das Unternehmen als auch unsere Prozesse versteht. Zumal keine großen Umprogrammierungen und auch sonst kein Kopfzerbrechen notwendig war.“ Das Telroth-Team musste lediglich entlang der Prozesskette überlegen, welche Funktionen benötigt werden, ob bspw. zu einem Mietvertrag auch die Restlaufzeit angezeigt werden muss. Sämtliche Funktionalitäten aus der Errichterbranche sind bereits in esoffice vorhanden. „Und das war letztlich auch der wesentliche Entscheidungsgrund für es2000, da wir gesehen haben, die wissen bis ins letzte Detail, was wir machen.“



Bild: Telroth im Außendienst

esoffice im Einsatz bei Telroth. Die Lösung wird im Innendienst sowie mobil im Außendienst angewendet.

EINE SOFTWARE FÜR ALLE PROZESSE

Pünktlich zum vereinbarten Stichtag am 1. Januar 2019 konnte dann auch hart mit dem neuen ERP-System gearbeitet werden. „Für mich war wichtig, dass wir ab diesem Zeitpunkt alle an un-serem Platz sitzen können und wissen, wie die Abläufe funktionieren“, betont Stefan Plück. „Aber esoffice bringt einfach diese Bedienerfreundlichkeit mit, sodass das von meinen Kollegen intuitiv verstanden wurde. Und bei weiterführenden Fragen können wir voll und ganz auf den telefonischen Support vertrauen. Die Fachleute von es2000 helfen einem in der Regel noch am selben Tag weiter.“

Heute steuert Telroth den gesamten Produkt- und Projektlebenszyklus über die esoffice-Lösung. Von der ersten Akquise im Vertrieb über das Angebot, aus dem dann ein Projekt generiert werden kann, bis hin zu den Prozessen im Außendienst und der finalen Rechnungsstellung. War es mit dem alten System noch eine echte Herausforderung, eine Rechnung für ein Projekt zu schreiben, läuft das mit esoffice nun fast von selbst: „Wir müssen nur noch die Mengen eintippen und dann können unsere Projektleiter sogar selbstständig die Rechnung dazu erstellen“, freut sich Stefan Pflück. Früher sei dazu lediglich der Innendienst in der Lage gewesen. „Auch dass wir jetzt ein funktionierendes Mietvertragsmodul haben, welches detailliert die Mietverträge mit unseren Kunden abbildet, erleichtert unser Tagesgeschäft ungemein.“

INTERCOMPANY- PROZESSE TRANSPARENT ABBILDEN

Auch komplexere Abrechnungsprozesse mit mehreren Mandanten, seien nun ohne weiteres möglich. „Bei uns macht die Telroth GmbH zwar den Auftrag, die Vermietung von Hardware, etc. läuft aber über ein zweites Unternehmen“, erläutert Stefan Plück die Gegebenheiten. Insgesamt verfügt die Telroth GmbH über fünf Gesellschaften und diese jeweils in einen Mandanten zu überführen, sei mit dem alten Programm stets problematisch gewesen. „Wir mussten

dazu mehrere Programme öffnen und ständig die Masken wechseln. Heute melden wir während des Vorgangs nur an, welche Gesellschaft davon betroffen ist, und alles Weitere geschieht komfortabel per Drag- and-Drop.“

MOBILE DATENERFASSUNG IM AUßENDIENST

Bei dem Errichterunternehmen wird keine Rechnung geschrieben, ohne dass die Techniker im Außendienst ihre Stunden hinzugebucht haben. Früher mussten diese Daten meist zeitaufwändig nachgepflegt werden, da das Ausfüllen der Serviceberichte im Altsystem mit extrem langen Ladezeiten verbunden war. Mit der mobilen Außendienstlösung von esoffice können die Techniker nun ihre Daten unmittelbar beim Kunden auf der Baustelle eintragen. Die Informationen wandern dann direkt vom Laptop ins System, sodass der Innendienst sofort mit der Rechnungsstellung beginnen kann. „Materialverbräuche und Stunden lassen sich nun ganz simpel, ähnlich wie beim Onlineshopping, hinzubuchen“, zeigt sich Stefan Plück zufrieden. „Dadurch stellen wir nicht nur schneller unsere Rechnungen, sondern es entstehen auch weniger Übertragungsfehler, worüber auch unsere Techniker sehr glücklich sind.“

EIN PARTNER, DER MITDENKT

Und das Fazit der ERP-Umstellung: Auch nach gut zwei Jahren sind bei Telroth alle zufrieden mit dem neuen System. „Die Branchenbezogenheit ist einer der größten Vorteile für uns Errichter“, so der kaufmännische Leiter. „Die Experten von es2000 haben das Ohr nah am Kunden, und wissen genau, was diese im Tagesgeschäft benötigen. Und falls vor dem nächsten Release noch Wünsche offen sind, arbeitet es2000 daran. Das war uns immer wichtig, dass wir eine zukunftsfähige Software haben, mit der wir weiterwachsen können. Deshalb nehmen wir es2000 auch bei allen zukünftigen Digitalisierungsschritten mit ins Boot.“

