



Lipinski Telekom bietet von Berlin und fünf weiteren Standorten aus eine 24/7-Komplettbetreuung in Sachen Kommunikationstechnik.



Bild: Lipinski Telekom

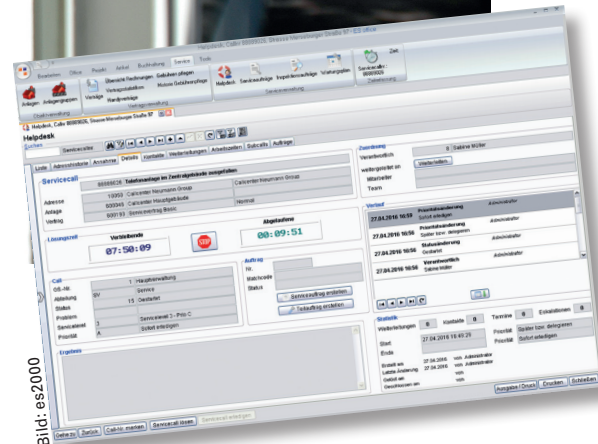


Bild: es2000

Die Software „esoffice“ sorgt mit einem integrierten Ticketsystem für einen strukturierten Durchlauf bei Lipinski Telekom.

Durchgängiges ERP-System bei Lipinski Telekom

Ein wachsender Prozess

Seit der Reprivatisierung 1990 wächst die Lipinski Telekom GmbH stetig: Als Avaya Platin Partner projektiert, verkauft, installiert und betreut das mittelständische Familienunternehmen Systemlösungen aus den Bereichen Kommunikationstechnik und Sicherheitstechnik – und das längst über die Grenzen Berlins hinweg. Aktuell ist ein sechster Standort in Heilbronn in Planung. Für ein gesundes Wachstum und transparente Abläufe, wurde jüngst die Branchensoftware „esoffice“ eingeführt.

Privatnutzer kennen das vielleicht: Große Telekommunikationsanbieter offenbaren ihre Schwächen oft im Service. Ganz anders dagegen die Lipinski Telekom GmbH, bei der ein vertrauensvolles Verhältnis zum Kunden die Basis des wirtschaftlichen Erfolgs ausmacht. „Unsere Philosophie besteht darin, mit unseren Kunden eine langfristige Partnerschaft einzugehen – deshalb legen wir sehr viel Wert, auf flexible Dienstleistungen und einen guten Rundum-Service“, erklärt Geschäftsführer Thilo Weise, der seit 2004 die operativen Geschäfte des Familienunternehmens leitet. „Um dies optimal zu gewähr-

leisten, müssen wir jedoch sowohl die eigenen Prozesse als auch die unserer Kunden ganz genau nachvollziehen können.“

Traditionsunternehmen auf Expansionskurs

Zu DDR-Zeiten gehörte die 1949 gegründete W. Lipinski KG zu den führenden ostdeutschen Herstellern drahtgebundener Nachrichtentechnik. 1972 ging das Familienunternehmen in Staatsbesitz über, konnte aber im Zuge der Maueröffnung als Lipinski Telekom GmbH reprivatisiert werden. Seitdem hat sich viel getan: Als Partner von Telenorma,

später Bosch-Telecom, Tenovis und heute Platin-Partner des US-amerikanischen Lösungsanbieters Avaya bietet das Unternehmen eine 24/7-Komplettbetreuung in Sachen Kommunikations- und Sicherheitstechnik. Zu den Kunden gehören staatliche und gewerbliche Einrichtungen, Industrieunternehmen, Hotels, Krankenhäuser und Seniorenheime. Seit einigen Jahren befindet sich das Unternehmen auf Wachstumskurs. „2011 wurde diese Dynamik für uns immer spürbarer: Nach Berlin, Hamburg und Kassel errichteten wir damals in Köln den vierten Standort, wir

ERP

Enterprise-Resource-Planning (ERP) bezeichnet laut Wikipedia die unternehmerische Aufgabe, Ressourcen wie Kapital, Personal, Betriebsmittel, Material, Informations- und Kommunikationstechnik und IT-Systeme im Sinne des Unternehmenszwecks rechtzeitig und bedarfsgerecht zu planen und zu steuern.

gewannen zahlreiche neue Kunden hinzu und mussten neue Mitarbeiter einstellen“, reflektiert Thilo Weise die jüngste Vergangenheit. „Das führte zwangsläufig zu der Frage, wie wir weiteres Wachstum ohne Qualitätseinbußen im Sinne unserer Kunden überhaupt bewerkstelligen können.“

Wachstum in sichere Bahnen lenken

Von der Auftragserfassung über die Projektentwicklung bis zur Rechnungsstellung lagen die Prozessabläufe bis dato komplett in den Händen der geschulten Mitarbeiter. „Jeder Mitarbeiter wusste seine Position im Gesamtgefüge genau einzuschätzen, den Rest koordinierten wir über herkömmliche Office-Programme wie Excel und ein separates Ticketsystem als Insellösung“, erinnert sich der Geschäftsführer, der gleichzeitig die Gefahr erkannte, durch unkontrolliertes Wachstum die eigene Flexibilität zu gefährden. „Um jedoch auch in Zukunft mit mehr Mitarbeitern eine funktionierende Prozesskette zu gewährleisten, mussten wir auf ein durchgängiges ERP-System umrüsten. Dies waren wir nicht zuletzt auch unseren Kunden schuldig.“

Gesucht wurde eine Unternehmenssoftware, die möglichst schon im Standard die branchentypischen Prozesse durchgängig abzubilden vermag. Voraussetzungen waren tiefe Funktionalitäten im Bereich Kunden- und Projektmanagement sowie ein integriertes Issue-Tracking-System (ITS), das mittels Ticketvergabe effektive Service-Workflows ermöglicht.

Thilo Weise gründete ein Projektteam und holte sich per E-Mail Empfehlungen bei Partnern und Wettbewerbern ein. Die Mehrfachnennungen wurden in den Auswahlprozess mitaufgenommen und einige wenige Anbieter zur Produktpräsentation eingeladen. Im Projektteam befanden sich Mitarbeiter aus verschiedenen Unternehmensbereichen, die nachfolgend der Geschäftsleitung ihren persönlichen Favoriten – ohne Kenntnis der genauen Kosten – mitteilten. „Glücklicherweise gab es eine eindeutige Tendenz, die sich auch mit meiner eigenen, ungeäußerten Präferenz deckte.“

Durchgängige Branchensoftware

Die Entscheidung fiel auf den Osnabrücker Hersteller es2000, der sich schon 1991 auf ganzheitliche Unternehmenslösungen in

diesem Bereich spezialisierte und mit derzeit rund 30 Prozent Marktanteil zu den führenden deutschen Anbietern gehört. „Das Gesamtpaket, das uns es2000 schnürte, war auf unsere Branche bezogen das schlüssigste“, begründet Thilo Weise seine Wahl. „Wir fühlten uns gut verstanden, die Zusammenarbeit gestaltete sich von Anfang an auf Augenhöhe und gleichzeitig bot die Lösung einige interessante Zusatzfunktionen sowie Schnittstellen zu anderen Systemen, mit denen wir unsere Prozesse von Grund auf optimieren konnten.“

Effektive Abläufe durch Prozesslandkarten

So entwickelten die Enterprise-Resource-Planning-Experten gleich zu Beginn spezielle Prozesslandkarten, die bei individuellen Abläufen sowohl die beteiligten Mitarbeiter als auch die Verknüpfungen zwischen den Abteilungen sichtbar machten. Für branchentypische Prozesse etwa im Projekt- und Servicemanagement oder bei der Abwicklung von Wartungsaufträgen existieren bereits vordefinierte Prozesslandkarten, die auch als Optimierungsrichtlinien für bestehende Abläufe gelten können. „Wir waren uns sicher, dass ein System, das seit 20 Jahren erfolgreich am Markt ist und hunderte zufriedene Kunden in unserem Bereich aufweist, schon im Standard gute Abläufe darstellen kann“, erklärt Thilo Weise. „So bekamen wir mit der Software gleich eine Unternehmensberatung quasi kostenlos dazu – und indem wir unsere Prozesse an das ‘esoffice’ anpassten, sind wir an mehreren Stellen sogar noch deutlich effektiver geworden.“

Hohe Automatisierung im Standard

Von der Entscheidung bis zum tatsächlichen Go-Live vergingen dann auch nur wenige Monate. Ein Vorteil war schon damals die Offenheit der ERP-Software – vorgelagerte Programme wie Outlook und Datev konnten nahtlos angebunden werden. Zusätzliche Schnittstellen beispielsweise zu einem Webshop oder Archivsystem lassen sich auch im Nachhinein noch hinzufügen. Aktuell werden bei Lipinski Telekom sämtliche betriebswirtschaftlichen Prozesse durchgängig in „esoffice“ abgebildet, inklusive integriertem Ticketsystem. Auf diese Weise entsteht ein strukturierter Durchlauf: aus Angeboten werden Tickets zum Auftrag und diese dann an die Technik

adressiert. Im Service funktioniert es genauso: Die eigene Service-Hotline vergibt bei Störungen Tickets, die in Form von Aufträgen an die Techniker gehen und abgearbeitet nach vertrieblicher Prüfung final von der Buchhaltung abgerechnet werden. „Die Software integriert vor- und nachgelagerte Lösungen nahtlos und bildet unsere Unternehmensabläufe von A bis Z ab – so konnten wir Administrationsvorgänge schaffen, die direkt im System angestoßen werden, und das durchgängig bis zum Mahnwesen“, erklärt Thilo Weise zufrieden.

Transparenz auch im Berichtswesen

Hilfreich sei in dem Zusammenhang auch das integrierte Reporting von Diamant Software, das projektbezogene Auswertungen und Angebotskalkulationen in Echtzeit erstellt. Hierfür sammelt „esoffice“ im Hintergrund permanent Daten aus sämtlichen Programmbereichen – von der Kalkulationsbearbeitung über das Angebot bis hin zur Rechnungslegung. Darüber hinaus stehen der Lipinski Telekom GmbH knapp 200 vorgefertigte Berichte zur Verfügung. „Für eine vorausschauende Planung können wir beispielsweise auf Knopfdruck sehen, wo die meisten Kunden sitzen, der höchste Umsatz generiert wird oder wie stark die einzelnen Mitarbeiter ausgelastet sind“, erläutert der Geschäftsführer. „Diese Informationen können wir für unsere Personaleinsatzplanung und Ressourcenauslastung nutzen. Besonders praktisch ist auch die Exportfunktion – so können wir die gesammelten Daten einfach nach Excel exportieren und dort weiter verdichten.“

Die Gefahr vom eigenen Wachstum überrollt zu werden, habe man durch die Einführung des ERP-Systems perfekt in den Griff bekommen, so Thilo Weise heute. „Die Transparenz im Unternehmen über die einzelnen Niederlassungen hinweg hat sich durch ‘esoffice’ ganz klar erhöht und die Software trägt dazu bei, dass neue Mitarbeiter nachvollziehbare Abläufe kennenlernen und schnell produktiv sein können.“

es2000 Errichter Software GmbH, www.es2000.de

Artikel als PDF für Abonnenten von Sicherheit.info Premium
www.sicherheit.info
 Webcode: 1142210