



PRAXISBEISPIEL

Mit Cloud-basierter Unternehmenssoftware zur Integration von Unternehmensprozessen und -funktionalitäten



GOD Barcode Marketing mbH (GOD BM)

GOD BM ist ein in Lobbach bei Heidelberg ansässiges Systemhaus für Informationslogistik mit Lösungen im Einzelhandel, in der Logistik sowie im Industrie- und Servicebereich. Der Unternehmensschwerpunkt liegt auf der Produktkennzeichnung, Etikettierung und auf informationslogistischen Lösungen.

Motivation

Bereits vor neun Jahren hatte sich das Unternehmen erstmals mit dem Thema Cloud auseinandergesetzt. Damals spielte man mit dem Gedanken, eigene Logistikalösungen in die Cloud zu legen. Die Möglichkeiten waren allerdings noch beschränkt und nicht ausgereift, daher wurde die Idee schnell verworfen. Das Thema Cloud blieb jedoch weiterhin im Fokus.

Als sich das Unternehmen später dazu entschied, die veraltete IT-Infrastruktur zu modernisieren, stand die Frage nach einer geeigneten Cloud-Lösung wieder im Raum. GOD BM entschied sich gegen eine erneute lokale Lösung und für eine Erneuerung über einen Cloud-Anbieter. Man erhoffte sich durch die Cloud-Lösung einen mobilen Datenzugriff, eine Reduktion der Kapitalbindung und geringere Aufwände für den Betrieb des IT-Systems. All dies sind Vorteile, die eine Cloud-Lösung bietet. Zusätzlich sollte die neue Software-Lösung zur Ressourcenplanung des Unternehmens - kurz ERP-Software - eine komplette Integration aller benötigten Prozesse in sich vereinen. Man erhoffte sich, dass durch die neue Lösung das lästige Hin- und Herspringen in Anwendungen ein Ende haben würde.

Für die Umstellung auf die Cloud-Lösung wurde der Anbieter myfactory Software Schweiz AG aus München beauftragt.

Ausgangssituation

Vor der Umstellung auf myfactory Cloud ERP wurde im Unternehmen ein lokales ERP-System eingesetzt. Dieses wies vor allem das Problem auf, dass viele heterogene Ersatzprozesse nötig waren. So konnte beispielsweise die Abwicklung von Reparaturen nur in einem anderen System durchgeführt werden und die Daten mussten mühsam ins ERP-System überführt werden. Damit eine Buchung korrekt erfolgte, gab es mehrere manuelle Schnittstellen und Buchungsvorgänge zwischen den Systemen und Ersatzprozessen.

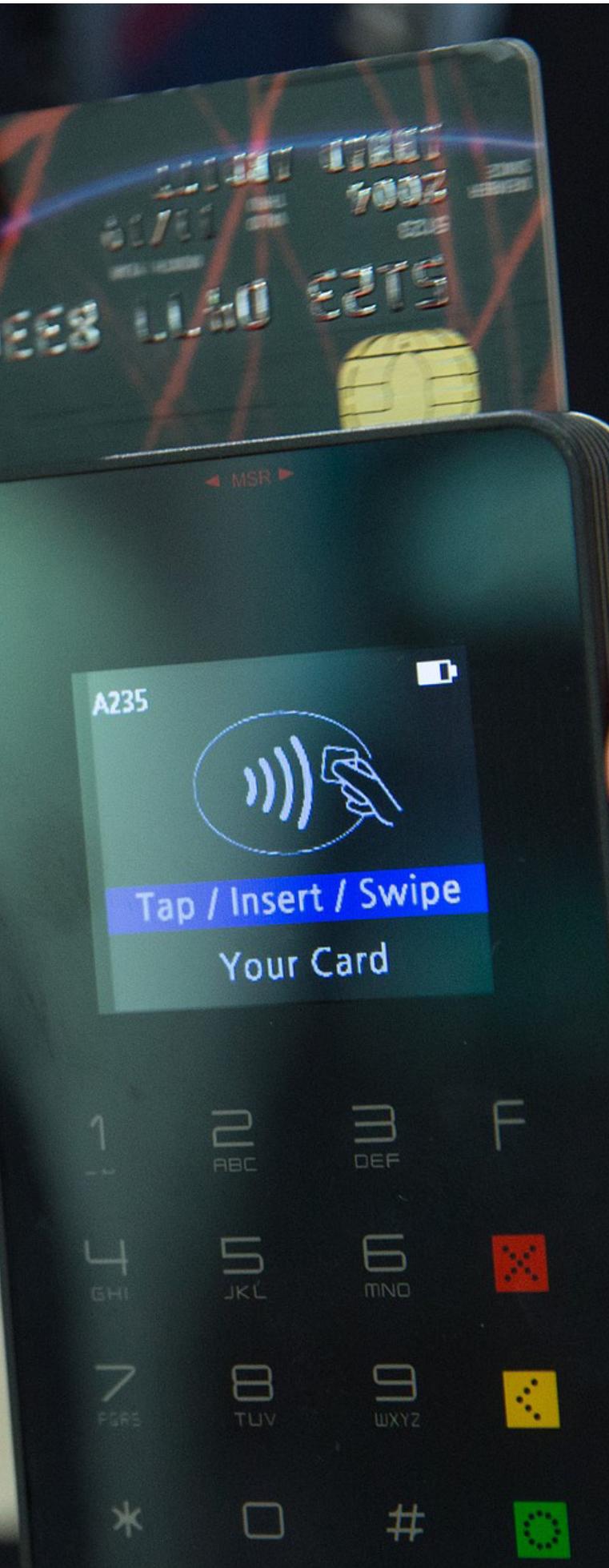
Die Möglichkeit, das bestehende System upzugraden, hätte zwar bestanden, allerdings wäre es auch dadurch nicht möglich gewesen alle gewünschten Prozesse zu integrieren.

Zu diesem Zeitpunkt wurden drei Server im Haus betrieben, welche durch einen externen IT-Dienstleister gewartet wurden. Neben einer lokalen Speicherlösung basierend auf einem Network Attached Storage System (NAS), das ohne hohen Aufwand unabhängige Speicherkapazitäten im Rechnerzentrum bereitstellt, bestand auch eine redundante Internetanbindung mittels einer Standleitung und einer Außenantenne für die drahtlose Breitbandanbindung via 4G/LTE-Mobilfunk. Vor allem für die Minimierung des Ausfallrisikos bezüglich des einzuführenden Cloud-Systems waren diese Einrichtungen von Vorteil.

Anforderungen an den Cloud-Betrieb

Um den richtigen Lösungsanbieter auszuwählen, war es für GOD BM notwendig, sich Gedanken zu den gewünschten Anforderungen zu machen:

- ▶ Der Cloud-Anbieter sollte auf jeden Fall aus dem Rechtsraum Europa stammen und zudem auch die Datenspeicherung in europäischen Ländern durchführen. Die Auswahl war demnach nicht zwangsläufig auf Deutschland reduziert. Die Datenhaltung und -übertragung sollten verschlüsselt erfolgen. Weiterhin sollten die Daten zu jedem Zeitpunkt, auch nach Vertragsende beim Anbieter, in einem vom Kunden frei wählbaren Format, heruntergeladen werden können.
- ▶ Aufgrund der sehr heterogenen Softwarelandschaft im Unternehmen bestand bei IT- und Geschäftsprozessen deutliches Optimierungspotenzial. Es gab zu diesem Zeitpunkt keine Notwendigkeit für die unmittelbare Integration bestehender On-Premises- oder anderer Cloud-Services. Allerdings sollte es möglich sein, Schnittstellen zu bestehenden Lösungen herstellen zu können.
- ▶ Die Verfügbarkeit der Cloud-Anwendung sollte mit 95% der Geschäftszeiten, von 8 Uhr bis 18 Uhr, zugesichert werden und eine maximale Ausfallzeit von zwei Stunden dabei nicht überschreiten. Im Problemfall sollte ein Kundenservice telefonisch, aber auch per E-Mail schnellstmöglich erreichbar sein. Es wurde vor allem eine Erreichbarkeit von 9/5, also werktags von 9-17 Uhr, angestrebt. Weiterhin gehörten eine redundante Datenhaltung, Backups und Tutorials zu den Erwartungen an den Anbieter. Die Self-Service-Unterstützung war vor allem für die Zeit direkt nach der Einführung oder zum Einlernen neuer Mitarbeiter notwendig.
- ▶ Mit zu den Hauptzielen des Umstiegs zur Cloud-Anwendung gehörten Kosteneinsparung im Betrieb, die Reduktion von Investitionskosten sowie die Verwendung von Cloud-typischen Bezahlmodellen (Pay-Per-User). Weiterhin sollte die ortsübergreifende Zusammenarbeit verbessert werden.
- ▶ Der Zugriff auf die Cloud-Anwendung sollte über den Browser erfolgen. Weiterhin wurde vorausgesetzt, dass die Migration von bestehenden Daten möglich ist. Um flexibler agieren zu können, war es zudem erwünscht, dass je nach Aufkommen eine Zu- und Abbuchung von Ressourcen realisiert werden konnte.



Umsetzung und Herausforderungen

Im Vorfeld der Umsetzung wurde eine Projektgruppe aus Mitarbeitern unterschiedlicher Unternehmensbereiche zusammengestellt. Diese stellte zu Beginn des Auswahlprozesses die Anforderungskriterien für das kommende System, ob lokal oder Cloud-basiert, zusammen. Anschließend wurde der Markt nach potentiellen ERP-Systemen abgesehen und diese wurden dann mittels einer Entscheidungsmatrix bewertet.

Letzten Endes entschied man sich gegen eine lokale Lösung und fand mit myfactory einen passenden Dienstleister für die präferierte Umsetzung als Cloud-System. Dabei waren die angesprochenen Cloud-typischen Vorteile mit ausschlaggebend für die Wahl.

Der Start zur Umstellung erfolgte schließlich im April 2012. Der komplette Umsetzungsprozess dauerte wie geplant etwa neun Monate. Dabei hatte man im Vorfeld gleich einen dreimonatigen Puffer mit eingeplant.

Im ersten und wichtigsten Meilenstein des Umsetzungsprojekts mussten alle Prozesse der Auftragsabwicklung (u. a. Finanzbuchhaltung, CRM) fertiggestellt und integriert werden. Danach folgten als Abschluss für das ERP-System die Reparatur- und Serviceleistungen. Anschließend wurde im dritten Schritt unabhängig von dem ERP-System die Verlagerung der Telefonie in die Cloud durchgeführt.

Größere Schwierigkeiten traten während des Umstiegs auf die Cloud nicht auf. Allerdings war es zum damaligen Zeitpunkt im Vergleich zu heute deutlich aufwendiger, sich mit den rechtlichen Rahmenbedingungen hinsichtlich des Datenschutzes auseinanderzusetzen und diese auch konkret zu befolgen.

Es bestand im Vorfeld auch eine gewisse Unsicherheit vor einem drohenden Kontrollverlust durch das Outsourcing.

Ergebnis

Durch den Umstieg auf eine Cloud-basierte Lösung konnte man die intern installierten Server ausmustern. Hierdurch konnte man nicht nur die Ausgaben für den externen IT-Dienstleister reduzieren, der bisher die Wartung der GOD BM IT-Infrastruktur durchgeführt hatte. Auch für die eigenen IT-Mitarbeiter verringerte sich die Arbeit. Allein das NAS-System wurde beibehalten. Hierauf werden in Ergänzung zu den Back-ups beim Anbieter auch lokale Sicherungen der beim Anbieter gespeicherten Daten vorgehalten.

Weiterhin hat sich der externe Zugriff, vor allem für Außendienstler deutlich verbessert, die jetzt flexibel und ohne großen Mehraufwand an den Datensätzen arbeiten können. Zudem kommen weitere Cloud-typische Vorteile wie die zentrale Abwicklung von Upgrades und Updates oder die sehr einfache Anpassung im Fall von Schwankungen bei den benötigten Nutzer-Lizenzen positiv zum Tragen.

Mit der kompletten Integration aller benötigten Prozesse konnten auch die störenden Ersatzprozesse, wie zum Beispiel die Abwicklung von Reparaturen, welche bis dahin über ein separates System abgewickelt werden musste, eliminiert werden. Somit ist ein sehr viel einfacheres und transparenteres Arbeiten möglich.

Einzig die geringe Bandbreite ist aktuell noch nicht so, wie man sich dies für den Cloud-Betrieb wünscht. Da zum Anschluss an den nächsten Glasfaserring noch zwanzig Meter fehlen, wird hier vor allem auf LTE zurückgegriffen. Dabei ist die redundante Internetanbindung durch die niedrige Bandbreite aus dem Kabel nur eingeschränkt gewährleistet. Der befürchtete Kontrollverlust durch die Auslagerung zu einem Cloud-Anbieter ist dabei aber ausgeblieben.

Zusammenarbeit mit dem Dienstleister

Die Zusammenarbeit mit dem Anbieter ist bisher durchweg positiv. Wenn es zu Ausfällen kam, haben diese die Dauer der geforderten zwei Stunden bisher nicht überschritten und sind somit für den Kunden hinnehmbar, solange die Häufigkeit nicht zunimmt. Bei Fragen oder Problemen ist der Kundenservice per Telefon und E-Mail rasch erreichbar und kann die Angelegenheit klären. Auch die bereitgestellten Self-Service-Unterstützungen konnten in der Einführungsphase und beim Einlernen neuer Mitarbeiter punkten.

Abschließende Bemerkung

Der Weg in die Cloud hat sich für GOD BM definitiv gelohnt. Insbesondere die Reduktion der Kosten und Hardware im eigenen Haus sind wie erwartet eingetreten.

Im Vorfeld wurde im Unternehmen zwar häufig das Thema Datensicherheit bezüglich der Auslagerung in die Cloud kontrovers diskutiert; im Nachhinein schätzt man aber den Zugewinn in Sachen Datenschutz sehr. Auch andere Verbesserungen wie den ortsunabhängigen Zugriff, bessere Flexibilität oder die Optimierung der internen Prozesse möchte man bei GOD BM nicht mehr missen.

Eine Orientierungshilfe zur Auswahl eines geeigneten Cloud-Anbieters auf Basis von Unternehmensprozesse finden Sie [hier](#).

Kurzüberblick

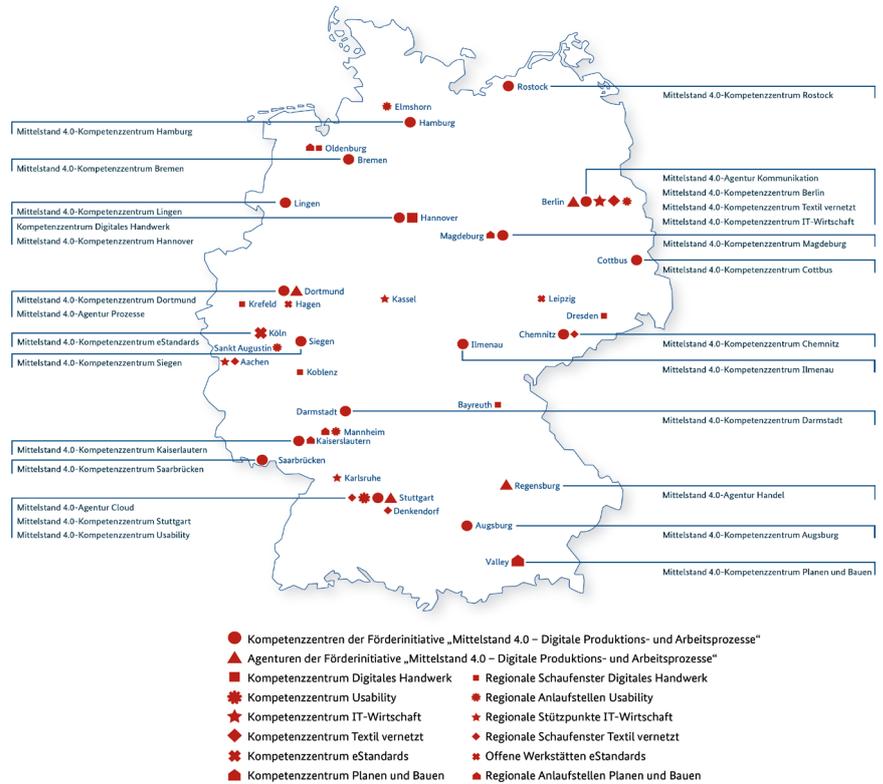
- ✓ Verbesserung des mobilen Datenzugriffs
- ✓ Reduktion der Kapitalbindung
- ✓ Reduktion des IT-Betriebsaufwands
- ✓ Verbesserung der IT-Integration
- ✓ Cloud-Lösung setzt sich bei der Auswahl gegen klassische Konkurrenzprodukte durch
- ✓ LTE-Mobilfunkanbindung im Unternehmen als Backup der Internetverbindung
- ✓ Umsetzung von Kosteneinsparungen durch Cloud-basiertes ERP
- ✓ Migrationsprozess im Rahmen der Kalkulation
- ✓ Aufwand bei der Einarbeitung in Datenschutzerfordernungen und deren Umsetzung

Was ist Mittelstand-Digital?

Mittelstand-Digital informiert kleine und mittlere Unternehmen über die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung. Regionale Kompetenzzentren helfen vor Ort dem kleinen Einzelhändler genauso wie dem größeren Produktionsbetrieb mit Expertenwissen, Demonstrationszentren, Netzwerken zum Erfahrungsaustausch und praktischen Beispielen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie ermöglicht die kostenlose Nutzung aller Angebote von Mittelstand-Digital.

Der DLR Projektträger begleitet im Auftrag des BMWi die Projekte fachlich und sorgt für eine bedarfs- und mittelstandsgerechte Umsetzung der Angebote. Das Wissenschaftliche Institut für Infrastruktur und Kommunikationsdienste (WIK) unterstützt mit wissenschaftlicher Begleitung, Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit.

Weitere Informationen finden Sie unter www.mittelstand-digital.de



Weitere Informationen finden Sie unter: www.mittelstand-digital.de

Impressum

Verleger:

Mittelstand 4.0 Agentur Cloud c/o Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation
IAO Nobelstr. 12
70569 Stuttgart

als rechtlich nicht selbständige Einrichtung der **Fraunhofer-Gesellschaft zur Förderung der angewandten Forschung e.V.**

Hansastraße 27 c
80686 München
Telefon +49 711 970-2414
E-Mail: kontakt@cloud-mittelstand.digital

Rechtsform:

Das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO ist eine rechtlich nicht selbständige Einrichtung der Fraunhofer-Gesellschaft zur Förderung der angewandten Forschung e.V.

Vertretung:

Präsident des Vorstandes:
Prof. Dr.-Ing. Reimund Neugebauer

Verinsregister:

Amtsgericht München

Registernummer:

VR 4461
Soweit keine redaktionelle Kennzeichnung für den Inhalt Verantwortlicher gem. § 55 II RStV

Jürgen Falkner
Nobelstr. 12
70569 Stuttgart

Umsatzsteuer-Identifikationsnr. gemäß §27a
Umsatzsteuergesetz:
DE 129515865