



PRAXISBEISPIEL

Maultaschen per Webkonfigurator aus der Cloud



STUGGI.DE

Seit 2015 bietet STUGGI im Webshop STUGGI.DE den weltweit ersten Online-Konfigurator für Maultaschen. Kunden können hier mit weit über 1 Million Möglichkeiten individuelle Maultaschen kreieren und handgefertigt herstellen lassen. Zusätzlich können auch weitere klassische und regionale Fleischwaren bestellt werden. Geschäftsführer und Gründer Stefan Bless hat die Marke STUGGI erfunden und aufgebaut. Mit dem Webshop soll auch die Bekanntheit der Metzgerei Bless in Möhringen gesteigert werden.

Motivation

Für die Gründung von STUGGI.DE, das heißt für die Umsetzung eines Online-Konfigurators für Maultaschen, benötigte Herr Bless eine Kombination aus Online-Shop und Warenwirtschaftssystem. Einer der Hauptgründe für die Verwendung einer Cloud-basierten Lösung, sowohl für den Online-Shop als auch für das Warenwirtschaftssystem, war die Möglichkeit des ortsunabhängigen Arbeitens. So wollte der Inhaber Stefan Bless die Möglichkeit haben, beim Kunden oder von zuhause aus jederzeit auf das System mit allen Daten zugreifen zu können.

Von einem hinzugezogenen IT-Dienstleister wurde ihm empfohlen, sofort zu Beginn ein Cloud-basiertes Warenwirtschaftssystem zu verwenden. Der Cloud-Anbieter sollte Herrn Bless die Installation von Updates und die Durchführung von Backups abnehmen. Zudem wünschte sich Herr Bless hinsichtlich der Datensicherheit vom Anbieter eine Reduktion des eigenen Aufwands sowie eine professionelle Betreuung. Die Integration eines lokalen Systems wäre zudem nur realisierbar gewesen, wenn Herr Bless eine entsprechende Investition in Hardware hätte tätigen wollen.

Da eine Cloud-Lösung alle Anforderungen erfüllen konnte, entschied sich Herr Bless für die Umsetzung

des Warenwirtschaftssystem durch die Actindo AG. Der Online-Shop wurde vom IT-Dienstleister STN Europe bezogen

Ausgangssituation

Da STUGGI.DE neu gegründet wurde, konnte Herr Bless sozusagen auf der „grünen Wiese“ starten. Vom ersten Tag an setzte er beim Online-Shop und dem benötigten Warenwirtschaftssystem auf eine Cloud-basierte Lösung. Somit bestanden keine Integrations- oder Migrationserfordernisse.

Anforderungen an den Cloud-Betrieb

Um einen geeigneten Lösungsanbieter auszuwählen stellte Herr Bless folgende Anforderungen auf:

- ▶ Datenschutz war ihm sehr wichtig: Herr Bless achtete darauf, dass jeweils ein deutscher Anbieter ausgewählt wurde, der sowohl die Datenverarbeitung als auch die Speicherung innerhalb von Deutschland durchführte. Weiterhin musste die Möglichkeit zur Verschlüsselung der Daten sowohl bei der Datenhaltung als auch -übertragung gegeben sein. Die Rückgabe dieser Daten sollte zu jeder Zeit in einem von Herrn Bless gewählten Format erfolgen können.



- ▶ Hinsichtlich der Datensicherheit zählten neben der redundanten Datenhaltung auch die Durchführung von Backups durch den Anbieter als Anforderungen. Weiterhin sollte eine Verfügbarkeit des Cloud-Services von 97 Prozent über das Jahr gesehen gewährleistet sein. Eine maximale Ausfallzeit von vier Tagen durfte dabei aber nach Aussage des Inhabers Stefan Bless nicht überschritten werden. Für den Fall, dass man in Zukunft mehr IT-Ressourcen für den Betrieb benötigen würde, sollte zusätzlich die Skalierung des Cloud-Services möglich sein.
- ▶ Für den möglichen Eskalationsfall bestand Herr Bless auf einem persönlichen Ansprechpartner, der innerhalb eines Tages erreichbar sein sollte. Weiterhin sollte ein begleitender Kundenservice per Telefon und Mail erreichbar sein. Von diesem wurde eine Verfügbarkeit während der üblichen Geschäftszeiten, das heißt von 9 bis 17 Uhr gewünscht. Zusätzlich wollte Herr Bless Statistiken über das Nutzerverhalten einsehen können, um daraus Rückschlüsse auf die Performance seines Online-Shops zu erhalten.
- ▶ In Sachen Komfort erwartete Herr Bless, dass die Installation, Patches und Updates sowie Upgrades selbständig vom Anbieter durchgeführt werden. Diese sollten möglichst auf dem neuesten Service-Entwicklungsstand sein. Cloud-typische Bezahlmodelle spielten dabei keine entscheidende Rolle.

Herr Bless wünschte sich einen mobilen und ortsunabhängigen Zugriff auf das System – sowohl stationär, als auch per App über mobile Endgeräte. Eine weitere Anforderung waren Schnittstellen zu bestehenden Lösungen und die Migration von Bestandsdaten. Darüber hinaus sollte eine flexible Zu- und Abbuchung

von IT-Ressourcen, also die Skalierbarkeit des Services, für den Betrieb des Online-Shops und des Warenwirtschaftssystems gewährleistet sein.

Umsetzung und Herausforderungen

Die Einführung des Cloud-Systems begann im Jahr 2013. Ursprünglich waren für den kompletten Implementierungsprozess des Warenwirtschaftssystems sechs Monate eingeplant. Bis das Projekt abgeschlossen war, vergingen jedoch zwei Jahre. Dies war vor allem auf die Missverständnisse zwischen Cloud-Anbieter und STUGGI zurückzuführen. Bei STUGGI ging man davon aus, dass mit der Einführung des Systems gewisse Automatismen bei der Prozessabwicklung der Bestellungen (z. B. die automatische Generierung der Rezepte oder der Versand der Rechnungen) einfacher zu gestalten seien. Dies konnte allerdings nur die Vollversion des Warenwirtschaftssystems abbilden und diese benötigte wiederum weitere Schnittstellen zum Online-Shop. Es bedarf Zeit, bis das System gemäß des Bedarfs von Herrn Bless abgestimmt und final umgesetzt wurde. Auch bezüglich der Kosten war sich der Inhaber zwar der Einmalkosten bewusst, die durch die Integration der Schnittstellen entstanden, die laufenden monatlichen Kosten wurden allerdings erst später richtig thematisiert.

Als die Inbetriebnahme des neuen Cloud-Systems durchgeführt werden sollte, funktionierte das Warenwirtschaftssystem zunächst nicht. Dieses wurde erst in den Folgetagen durch den Anbieter zum Laufen gebracht.

Ergebnis

Trotz der Startschwierigkeiten mit der Cloud-basierten Lösung schätzt STUGGI heute die vielen Vorteile, die die Cloud-Lösung für den Erfolg seines Webshops mitbringt.

Herr Bless kann nun von zu Hause oder vom Kunden aus auf sein Warenwirtschaftssystem zugreifen. Beim Zugriff per App bzw. in der mobilen Ansicht gibt es zwar noch Verbesserungspotenzial, dennoch steht der erworbene Zugewinn an Flexibilität im Vordergrund.

Hinsichtlich des Datenschutzes und der -speicherung hat der Inhaber nun viel weniger Aufwand als durch eine selbst betriebene IT-Lösung (On-Premises-Lösung). Da der Dienstleister professionell und vertrauenswürdig agiert, hält Herr Bless seine Daten für gut geschützt und sich und sein Geschäft für gut betreut. Die für ihn unerwarteten laufenden Kosten kann Herr Bless zudem umgehen, sofern er nicht die Vollversion, sondern die Archivversion einsetzt, was überwiegend der Fall ist. Einzig bei einer außerordentlich hohen Nachfrage muss Herr Bless auf die Vollversion zurückgreifen. In diesem Fall ist der Inhaber dann aber sehr froh, direkt zu Beginn einen flexiblen Cloud-Service ausgewählt zu haben, der sich aufstocken lässt und so auf die volle Leistung des Systems zurückgreifen zu können.

Zusammenarbeit mit dem Dienstleister

Nach den anfänglichen Schwierigkeiten, die sich auf die Einrichtung des Warenwirtschaftssystem nach den speziellen Bedarfen von STUGGI.DE zurückführen lassen, kommt Herr Bless im laufenden Betrieb gut mit dem Cloud-Anbieter Actindo zurecht. Bei weitergehenden Fragen wird der IT-Dienstleister (STN Europe), der auch den Online-Shop für STUGGI bereitstellt, mit einbezogen. Dieser kümmert sich dann zusammen mit Actindo um das Problem. Einfachere Fragen werden persönlich von Herrn

Bless an Actindo gerichtet. Einzig das hierfür notwendige Ticketsystem zum Kontaktieren des Kundenservice wird als sehr umständlich empfunden.

Abschließende Bemerkung

Nach dem schwierigen Anlauf und der Überwindung der angesprochenen Probleme ist man mittlerweile sehr zufrieden mit der Cloud-Lösung.

Auch in Sachen automatischer Skalierung hat Herr Bless bereits Cloud-Erfahrungen gesammelt: Im Zuge eines Beitrages für die Fernsehsendung „Galileo“, kam es einmal zu einem unerwarteten Zwischenfall. Nach Ausstrahlung der gut 10-minütigen Reportage über den Maultaschenkonfigurator stieg die Besucheranzahl auf der STUGGI-Homepage überdurchschnittlich an. Im Vorfeld hatte Herr Bless vergessen, dem Anbieter mitzuteilen, dass in den Folgetagen nach der Ausstrahlung bei Pro7 ein deutlich erhöhter Zugriff auf die Homepage zu erwarten sei und man dementsprechend die Kapazitäten erhöhen müsste. Durch dieses Versäumnis brach die Homepage am Abend der Ausstrahlung zusammen und war vorübergehend nicht erreichbar. Auf die automatische Skalierung auf Basis von permanent gemessenen Zugriffszahlen hatte STUGGI aus Kostengründen verzichtet. Die Cloud-Lösung hätte dies aber durchaus möglich gemacht.

Im Nachhinein kann Herr Bless dem Vorfall aber auch etwas Positives abgewinnen: Durch den Ausfall verteilten sich die Bestellungen auf mehrere Tage und kamen nicht gebündelt an einem Tag. Somit war der Ansturm zumindest leichter zu bewältigen.

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

Kurzüberblick

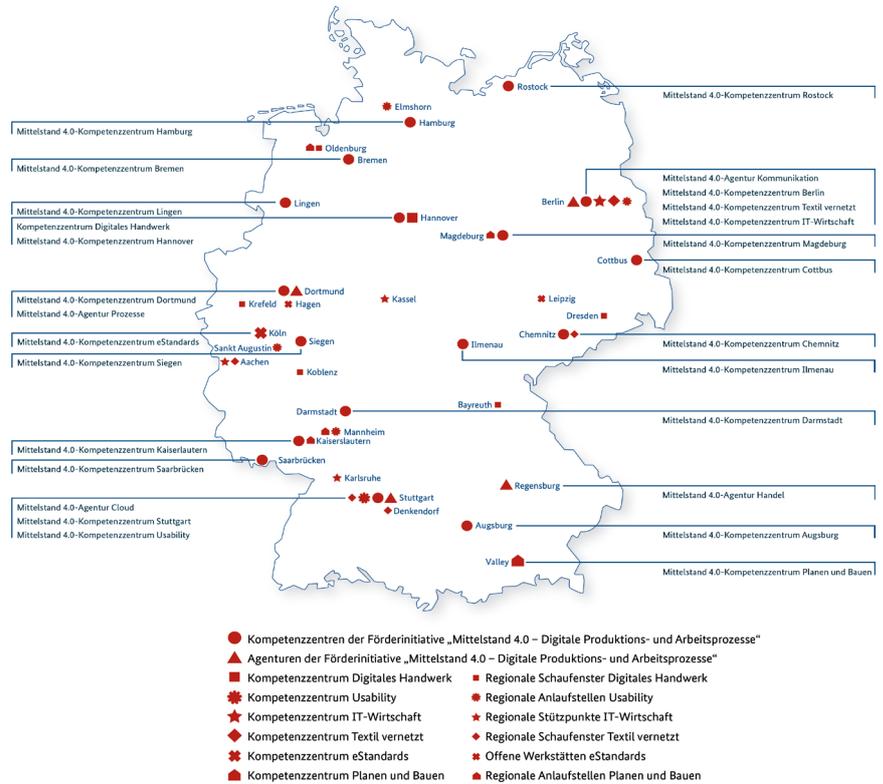
- ✓ Webshop, Online-Konfigurator und Warenwirtschaft aus der Cloud
- ✓ Anlaufschwierigkeiten bei der Umsetzung durch Missverständnisse zwischen Kunde und Anbieter
- ✓ Hohe Anforderungen an Datenschutz und Kundenservice
- ✓ Vollständige Auslagerung des IT-Betriebs
- ✓ Lernkurve: Skalierbarkeit ist nicht gleich automatische Skalierung
- ✓ Kleine Optionen können große Wirkung erzeugen
- ✓ Cloud-Anbieter geht auf Kundenwünsche ein

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