



IT-Kongress 2019

INFOKOM Reloaded im Fokus

Wer mehr als 30 Jahre am Markt tätig ist, gerät schnell in die Gefahr, aufgrund verkrusteter Strukturen die notwendige Durchschlagskraft in seinem Geschäft zu verlieren. Bei der INFOKOM als IT-Dienstleister für die Kooperationszentrale und die Gesellschafter wurde dies erkannt. Um trotzdem den Anschluss im schnelllebigen digitalen Netzwerk nicht zu verlieren, legte die Geschäftsführung bei der EUROBAUSTOFF Tochtergesellschaft den Schalter Anfang vorigen Jahres rechtzeitig um und machte sich auf die Suche nach einer profilierten, erfahrenen Führungspersonlichkeit, die den personellen und technischen Strukturwandel im Hause vordenken und umsetzen soll. Was dabei innerhalb von nur acht Monaten geschah, zeigte sich am 21. Februar in Bad Nauheim auf dem IT-Kongress 2019: INFOKOM Reloaded.

Gleich in seiner Begrüßung machte Dr. Eckard Kern deutlich, in welcher Ausgangssituation sich die INFOKOM 2017 befand, als sich alle, die an der Umstrukturierung des IT-Dienstleisters beteiligt sind, zur Strategiesitzung zusammenfanden. „Es gab drei Grundprobleme“, so Dr. Kern. „Die Zufriedenheitsquote war bei den Anwendern sehr gering. Kunden bemängelten immer wieder die langen Entwicklungszeiten. Den Funktionsumfang der Programme und Systeme sowie des Supports bewerteten viele als ‚ungenügend‘. Die Folge: Bestandskunden orientierten sich anderweitig, Neukunden konnten immer seltener gewonnen werden.“

Analyse

In einer harten und schonungslosen Analyse wurden die Gründe zusammengetragen, die zu diesen substantiellen Problemen führten:

- Eine Fokussierung auf die Kernkompetenzen der INFOKOM fehlt.
- Mangelndes Produkt- und Projektmanagement für Eigenentwicklungen und Zukauf von Standardlösungen.
- Bearbeitung zu vieler sekundärer IT-Probleme innerhalb der Kooperation.
- Kampf um Ressourcen (Personalkapazitäten, Programmierzeiten etc.) – Kunde versus Zentrale, InfoWaWi versus InfoPro.

In der Analyse gab es aber auch eindeutige Pluspunkte für die INFOKOM:

- Langjährige erfahrene und motivierte Mitarbeiter.
- Hohe Flexibilität der Mitarbeiter – hohe Flexibilität der Programme und Systeme.
- Umfassende Kenntnis der Abläufe und Prozesse im Baufachhandel.
- Und zu guter Letzt ein modernes Warenwirtschaftssystem im Rollout: InfoPro.

„Hier haben wir natürlich auch nicht die starke Muttergesellschaft vergessen, die der INFOKOM zur Seite steht,“ betonte Dr. Kern. „Das ist ein klares Bekenntnis für unse-



ren IT-Dienstleister. Klar war, dass wir eine neue Führung brauchten, die viel IT-Erfahrung mitbringt, sich in der Warenwirtschaft, im Vertrieb und im Support auskennt und zudem die Mitarbeiter stärker in die Verantwortung bringt.“ Diese Person wurde mit Michael Baier gefunden.

Neuausrichtung

Nach Klärung der Personalie wurde die Neuausrichtung der IT in der Kooperation insgesamt in Angriff genommen und die bereits eingeleiteten Digitalisierungsprozesse in der EUROBAUSTOFF mit berücksichtigt. „Wir haben festgelegt, welche Systeme, welche Anwendungen von der INFOKOM wem zur Verfügung gestellt werden können, aufgeteilt nach Anwendern, Zentrale/Zentrallager, alle Gesellschafter.“ (Siehe Grafik auf Seite 14.) Was dies in Zukunft bedeutet, zeigt die nebenstehende Grafik „Digitalisierung aus einer Hand“. Welche Aufgaben in den nächsten zwei Jahren zu bewältigen sind, ist ebenfalls bereits fixiert, teilweise auch schon umgesetzt. Bei den über 80 Teilnehmern des Kongresses fand dies große Zustimmung. Von den anwesenden 46 Gesellschafterhäusern waren 35 bereits Anwender von INFOKOM-Lösungen. „Wir freuen uns aber besonders“, so Dr. Kern, „dass auch elf Gesellschafterhäuser hier erstmals den Kontakt zur INFOKOM aufbauen.“ Michael Baier zeigte anschließend auf, wie er sich die Transformation der INFOKOM vorstellt. Er machte aber deutlich, dass dies kein einmaliger, sondern zukünftig ein dauerhafter Prozess sei. „Wir be-

finden uns in einem revolutionären Entwicklungsprozess, der unter anderem durch die Globalisierung und Digitalisierung sichtbar wird.“ Ob der Einzelne diese Entwicklung gut finde, sei ohne Einfluss darauf. „Schauen Sie sich das Personenbeförderungs- oder Hotelgewerbe an, was die Veränderung von Prozessen, sprich Transformation, für Auswirkungen haben kann. Airbnb, Uber, MyTaxi, als Idee geboren, als Startup an den Start gegangen und heute eine feste Größe.“

Kernkompetenzen

Um hier zukünftig wesentlich stärker agieren zu können und nicht erst auf Anwenderanforderungen beziehungsweise auf externe IT-Entwicklungen reagieren zu müssen, hat Michael Baier mit seinem Team und der Kooperati-

Vision: Digitalisierung aus einer Hand!



Neuausrichtung der IT in der Kooperation

Digitalisierung innerhalb der EUROBAUSTOFF

Systeme/Anwendungen für INFOKOM-Anwender

- Fokus muss auf ERP (InfoPro) liegen
- weitere Softwaremodule für „sinnvolles“ Angebot an INFOKOM-Nutzer (Bereinigung des eigenen Portfolios)
- Zukauf von externen Softwaremodulen (CRM, B2C, B2B etc.) mit Projektmanagement

Systeme/Anwendungen für EUROBAUSTOFF-Zentrale/Zentrallager

- ERP, ESB, WEK, BIS etc.
- INFOKOM als Dienstleister
- Kooperationsinterne Systeme, Systemadministration (Citrix, Windows etc.) und Infrastruktur (Laptops, Beamer, Netzwerke)

Systeme/Anwendungen für ALLE EUROBAUSTOFF-Gesellschafter

- B2X, EDI, ESB, CRM, Web2Print, Ikomsys, Cloud und Hosting etc.
- zentrales Angebot von „Dritt-systemen“ über Kooperation
- ERP-unabhängig, Anbindung an führende ERP-Systeme notwendig
- unabhängig, neutral
- hohe Akzeptanz bei allen Gesellschaftern

onszentrale die INFOKOM neu formiert. Die Struktur sieht vor, dass sich der IT-Dienstleister

- wesentlich stärker auf seine Kernkompetenzen konzentriert,
- sein Produktportfolio untereinander mehr abstimmt,
- Entwicklungen mehr am Markt orientiert,
- die Innovationskraft fördert und so die eigene Zukunftsfähigkeit sichert.

Zunächst wurde das Produktportfolio klar definiert und auf die Anwender aufgeteilt. Basis ist eine neu einzu-richtende Plattform, der EUROBAUSTOFF Service Bus (ESB). Er wird in Zukunft Schnittstelle und Knotenpunkt für alle Anwendungen, Systeme und Programme sein. Je nach Berechtigung (Zentrale, System-Anwender, alle Gesellschafter) wird der Zugriff erlaubt. Für jedes Produkt gibt es einen Produktverantwortlichen bei der INFOKOM.

„Und für unsere System-Anwender haben wir ein grundlegend neues Betreuungskonzept aufgelegt“, erklärte Geschäftsführer Baier auf dem IT-Kongress. „Die regionale Aufteilung ist abgeschafft worden. Jeder Anwender erhält einen Kundenbetreuer (Consultant), der über gutes Produktwissen aller relevanten Systeme verfügt.“ Reicht dieses nicht aus, steht der Senior Consultant mit seinem Experten-Know-how zur Verfügung. Für viele Anwender besonders wichtig, ist das neue Backoffice der Kundenbetreuer das garantiert, dass Anrufe nicht ins Leere laufen.

Agiles Labor

„Einen Kulturwandel wird es zukünftig im Projektmanagement geben“, kündigte Michael Baier an. Die Zeiten des klassischen Ansatzes seien vorbei. In bisherigen hierarchischen Strukturen wurden Projektziele und -inhalte in Lasten- und Pflichtenheften festgehalten, ein Projektplan erstellt und die Budgets festgelegt. „Heute arbeiten wir in einem ‚Agilen Labor‘, um die Innovationskraft und Kreativität zu steigern sowie die Eigenverantwortung der Prozessbeteiligten zu stärken.“ Agile Prozesse arbeiten nicht mit festgeschriebenen Zielen und Inhalten. Vielmehr gehen alle Beteiligten davon aus, dass innerhalb des Projektes ein Lern- und Entwicklungsprozess stattfindet, wodurch Ziel und Inhalte besser herausgearbeitet werden können. „Wichtig ist es aber aus meiner Sicht, zumindest die Projektzeit und das Budget als Rahmen zu setzen, um am Ende auch eine maximale Wertschöpfung zu erreichen.“ Bei aller Neuausrichtung einschließlich neuer Planstellen für neue Aufgabenfelder ist es Michael Baier ebenso wichtig, extern die eigene Arbeit bewerten zu lassen. „Wir wollen nur noch mit Produkten mit einem von uns definierten Qualitätsanspruch in die Gesellschafterhäuser gehen. Das bedeutet, dass wir unsere Arbeit von externen IT-Consultants überprüfen lassen. Das gibt uns Sicherheit, aber auch unseren Anwendern und unseren zukünftigen Kunden.“

IT-Kongress 2019

Der Weg zur Digitalisierung

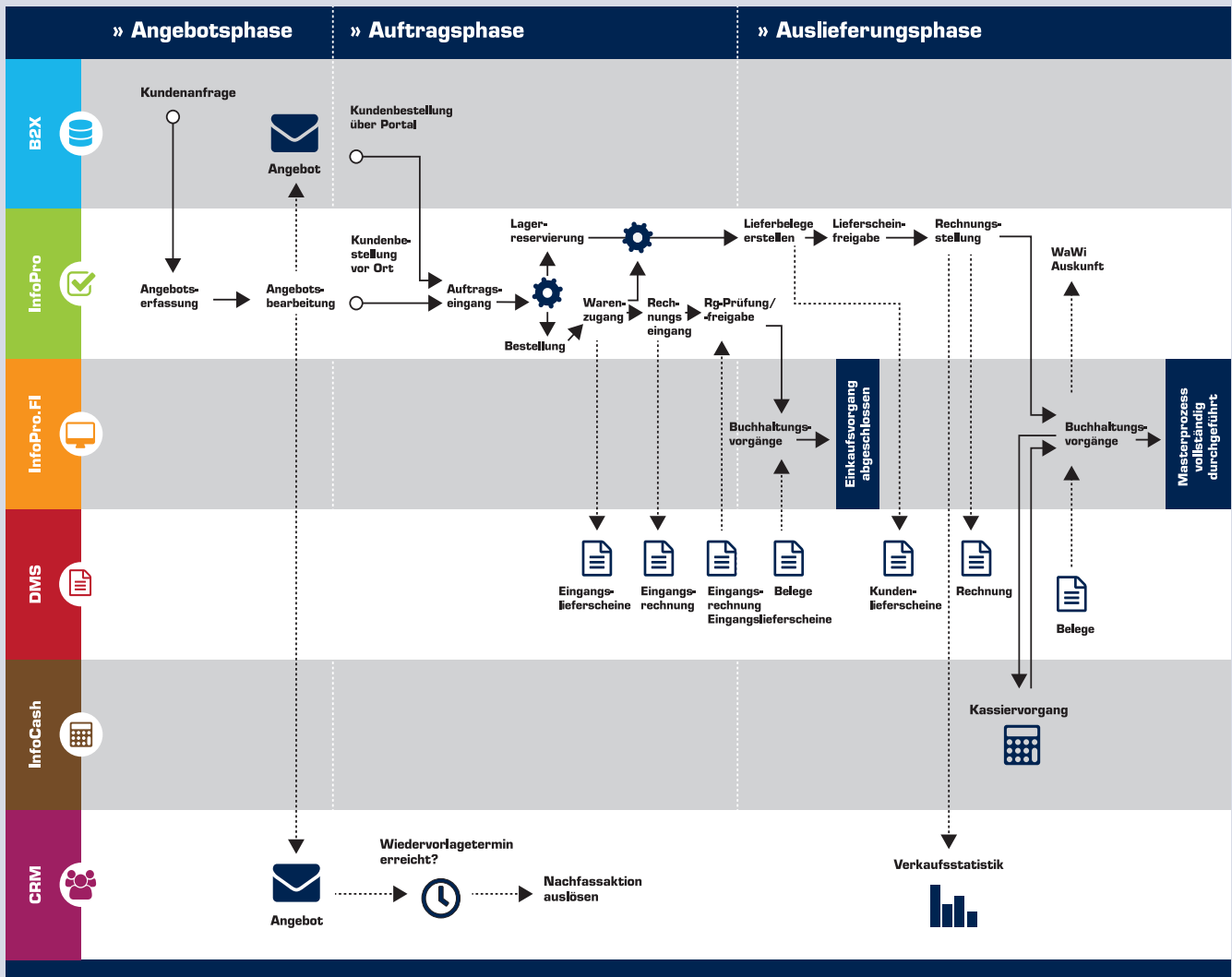
Auf dem IT-Kongress der INFOKOM in Bad Nauheim wurde ganz klar deutlich: Die Digitalisierung im Baufachhandel bedeutet die zeitgemäße Weiterentwicklung des eigenen Unternehmens vom Handelsgeschäft zum digitalisierten Geschäftsprozess. Dieses mit möglichst wenigen Reibungsverlusten zu gestalten, bedarf es eines starken Partners, der die Branche und die Abläufe im Fachhandel kennt.

Wer sich auf den Weg zur Digitalisierung machen will, hat zunächst die wichtige Aufgabe, sich die Prozesse im Unternehmen genau anzuschauen. Das bedeutet:

- Prozess-Aufnahme für alle Aufgaben und Abwicklungen im Unternehmen,
- Prozess-Optimierung durch Verschlinkung und gegebenenfalls neuer Strukturierung,
- Prozess-Sicherheit im Tagesgeschäft.

Erst danach lassen sich Abläufe automatisieren. Der manuelle Aufwand wird deutlich zurückgefahren. Zu guter Letzt kann der Baufachhändler dazu übergehen, die automatisierten Abläufe mit Software zu optimieren. Hier beginnt dann die eigentliche Digitalisierung.

Masterprozess Baustoffhandel



Dieser Wandel in der Unternehmensführung und der innerbetrieblichen Organisation mit dem Sprung in die Digitalisierungsphase wurde von Joachim Vogel und Stefan Gossing genau aufgezeigt. Die Darstellung machte den Masterprozess im Baustoffhandel transparent, inklusive der einzelnen Prozess-Schritte und der dazugehörigen Software (siehe Grafik). Der wichtigste Baustein ist sicherlich das Warenwirtschaftssystem InfoPro, das sich seit kurzem im Rollout befindet und in elf Gesellschafterhäusern bereits installiert wurde. Neun weitere sollen noch in diesem Jahr folgen. Ab 2020 wird dann die Schlagzahl der Umstellungen deutlich erhöht. Dafür konnte die INFOKOM bereits neue Mitarbeiter gewinnen. Die INFOKOM nutzte ihren Kongress, die für den Masterprozess wichtigsten Programme vorzustellen, neue Applikationen anzukündigen und erfahrene Anwender zu Wort kommen zu lassen:



„Als Anwender kennen wir die Programme und Systeme der INFOKOM schon lange. Die heutige Veranstaltung hat aber gezeigt, dass unser Dienstleister sich sehr gut weiterentwickelt hat. Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit.“

Doris Bednorz-Knuth, Koordinatorin IT/EDV bei Luschka + Wagenmann in Mannheim

InfoPro – Florian Küpper präsentierte die neue Warenwirtschaft. Im Echtbetrieb konnten sich die Kongress-Teilnehmer von der intuitiven Bedienerführung und dem ergonomischen Softwaredesign überzeugen. InfoPro ist noch stärker auf die Erfordernisse im Baufachhandel und der Kooperation zugeschnitten. Das konnte auch Anwender Alexander Schäfer von der Heinz Schäfer GmbH aus eigener Erfahrung mit dem Programm bestätigen.

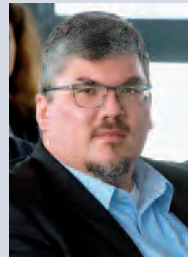
InfoPro.FI ist die konsequente Ergänzung zu InfoPro für Finanzen und Controlling. Kristin Rauch und Michael Burek stellten die Software-Lösung vor, bei der auch Module wie Vertragsmanagement und Anlagenbuchhaltung integriert werden können. Als Best practice gab Frank Kepp von der Jacob Sönnichsen AG überzeugende Beispiele aus seiner Praxis.

DMS – Stefan Gossing in der Theorie und Alexander Schäfer in der Praxis bewiesen, wie eine Organisation auf innovative Geschäftsprozesse umgestellt werden kann und wie damit der Weg in die Automatisierung gefunden wird.

Das Thema **InfoCash** wurde nur indirekt berührt. RA Frank Neumark von der KPMG gab einen Überblick möglicher Restriktionen der Finanzverwaltung bei falschen

Kassensystemen in Zeiten der GoBD beziehungsweise der Einführung der „Kassen-Nachschau“.

Ohne **CRM** funktioniert heute eine effektive Steuerung von Vertriebsprozessen nicht mehr. Timo Paltian zeigte auf, wie Geschäfte und Geschäftspartner „gemanagt“ werden. Und Tobias Eyhoff vom Software-Hersteller SuperOffice präsentierte die Highlights seines Systems.



„Das war eine sehr gute Veranstaltung. Wer von diesem Kongress nichts Substanzielles mitnehmen konnte, hat nicht richtig aufgepasst. Die INFOKOM hat sich hervorragend positioniert und ist weiterhin unsere Nr. 1 als IT-Dienstleister.“

Timo Nienhaus, Ansprechpartner IT/EDV bei Jacob Sönnichsen in Flensburg

B2X-Master-Klon als derzeit höchste Stufe der Digitalisierung wurde von Arne Blöcker präsentiert. Ob B2B oder B2C beides ist mit diesem System möglich. Blöcker berichtete über den derzeitigen Stand und gab Erfahrungsberichte aus der Kooperation.

Die Fülle an Themen und die Qualität der Referate zeigte deutlich, dass bei der INFOKOM eine neue Zeitrechnung begonnen hat. Michael Baier nutzte dies, um für sein Unternehmen zu werben: „Es gibt drei gute Gründe für eine Partnerschaft mit uns. Wir haben die Zeichen der Zeit erkannt, ein klares Konzept auf dem Tisch und außerdem, oder besser vor allem starke Produkte, starke Mitarbeiter, starke Partner für starke Kunden.“



„Um die vielfältigen Chancen der Digitalisierung zu nutzen sind wir derzeit auf der Suche nach einem neuen Software-Anbieter. Wir können uns die INFOKOM als Partner für die zukünftigen Herausforderungen sehr gut vorstellen. Der Kongress war eine informative Veranstaltung, die zum Umdenken anregt.“

Michael Höber, Geschäftsführer bei Höber in Niederelbert

Auch Dr. Eckard Kern warb für den IT-Dienstleister: „Die INFOKOM ist unser IT-Dienstleister, der den Baufachhandel und das Kooperationsgeschäft sehr gut kennt. Mit der Neupositionierung, der Konzentration auf die Kernkompetenzen und einem neu strukturierten Support ist er die ideale IT-Lösung für uns alle.“

Um den durchblick-Lesern mehr Einblick in die „neue“ INFOKOM geben zu können, werden wir im durchblick 3/2019 mit einer mehrteiligen Reihe zum IT-Dienstleister beginnen und die Möglichkeiten beziehungsweise Besonderheiten aufzeigen. Teil I – EUROBAUSTOFF Cloud.