

## Anwenderbericht: NEHER DIA

*“Übersichtlich, gut strukturiert und gleichzeitig flexibel!”*

### Höchste Präzision braucht gute Werkzeuge

Deutschland ist bekannt für seine hochwertigen Werkzeuge. Damit sind nicht nur die Werkzeuge gemeint, die wir aus dem Alltag kennen und vielleicht im heimatlichen Handwerkskasten haben. Viel bedeutender sind Industriewerkzeuge. Diese sorgen zum Beispiel dafür, dass hochpräzise Werkstücke entstehen, die in unserem Alltag eben durch ihre Unauffälligkeit auffallen: sie funktionieren einfach, egal, ob es sich um Motorteile, Komponenten in Haushaltsgeräten oder industriellen Maschinen handelt. Auch bei vielen technischen Verfahren – von der Kanalreinigung bis zur Fräsen, Drehen, Schneiden, usw. entstehen nur dank hochpräziser Werkzeuge Ergebnisse höchster Qualität.



Der Diamant im Firmenlogo der NEHER-Gruppe steht für diese Präzision, diese Reinheit und Genauigkeit, der Name steht für allerhöchste Zuverlässigkeit und Innovation. Und auch intern braucht es für die Produktion derartiger Produkte gute Werkzeuge, damit alle Abläufe möglichst rationell ablaufen, und wiederholbare Qualität immer und immer wieder geliefert werden kann. Mit **inwiSoft** setzt NEHER auf ein bewährtes “Werkzeug“ für die interne Verwaltung, zur Abbildung aller wichtigen Prozesse und Abläufe.

#### NEHER DIA – Präzision im Zeichen des Diamant

In diesem Interview schildert der Betriebsleiter Armin Brodmann seine Erfahrungen mit **inwiSoft**.

**inwiSoft:** “Herr Brodmann, beginnen wir mit einem Rückblick: Wie stellte sich die Situation vor der Einführung von **inwiSoft** dar, was waren die Gründe, sich nach einer Alternative umzuschauen?”

**A. Brodmann:** “Auch wenn wir schon seit Jahren bekannt für unsere hohe Qualität sind: Intern hat das im Alltag einen enormen Aufwand benötigt, Die seinerzeit im Betrieb eingesetzte Komplettlösung war zwar grundsätzlich ganz nützlich aber letztlich nicht wirklich passgenau genug zu unseren Anforderungen. In der Praxis war es nur möglich, durch massiven Einsatz diverser MS-EXCEL-Listen und Dateien als Hilfskonstruktion die Abläufe halbwegs so zu strukturieren, wie wir sie unseren anspruchsvollen Kundenanforderungen entsprechend brauchten. Das hat zu einem erheblichen Zusatzaufwand an Zeit und Geld geführt – und vergessen wir nicht die Gefahr von Fehlern: Nicht jeder Mitarbeiter ist schließlich ein EXCEL-Profi. So mehr oder weniger gut solche “Krücken“ im Alltag auch funktionieren mögen, sie



Das charakteristisch-runde Produktionsgebäude

## Anwenderbericht: NEHER DIA

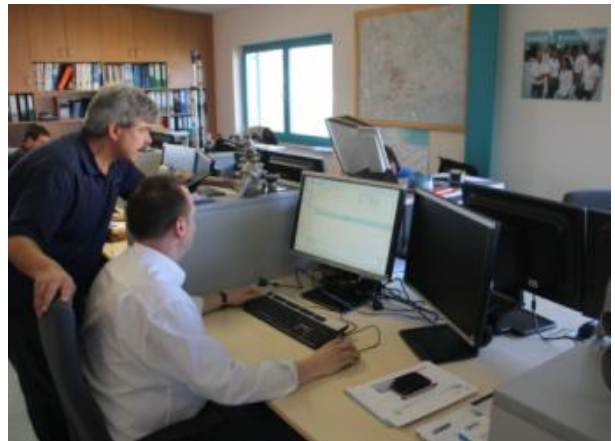
*“Übersichtlich, gut strukturiert und gleichzeitig flexibel!”*

sind auf keinen Fall durchgängig. Sie benötigen einen enormen Pflegeaufwand. Sie sind fehleranfällig, und immer wieder tauchten Lücken auf. Vorgänge konnten nicht parallel betrachtet werden: Saß man zum Beispiel an einem Vorgang und zwischendurch kam eine telefonische Nachfrage, so musste man erst den alten Vorgang unbeendet schließen, den neuen öffnen, und nachher wieder dort einsteigen, wo man unterbrochen worden war oder sogar komplett von vorne anfangen – das hat viel Zeit geraubt!

**inwiSoft:** “Wie sind Sie auf **inwiSoft** aufmerksam geworden, was waren die ersten Schritte?”

**A. Brodmann:** “Nicht durch eine Anzeige, einen Anruf, Werbung oder so. Eigentlich auf dem sympathischsten Weg von allen: Per Empfehlung. Ein Geschäftspartner hatte mit der Lösung gute Erfahrungen gemacht und uns davon berichtet. Die Kontaktaufnahme erfolgte sehr höflich, respektvoll, da haben wir uns das gern spontan angeschaut...”

Wir haben uns viel Zeit für die Analyse und Bestandsaufnahme genommen, dabei war es äußerst nützlich, dass der Berater selbst Ahnung von Abläufen hatte und sich – immer mit einem Blick über die Schulter der Anwender – direkt vor Ort ein Bild gemacht hat – sowohl bei den Büroarbeitsplätzen, als auch in der Produktion. Spontane Tipps und Hinweise zur Optimierung von Abläufen waren so eine gelungene Mischung von Erfahrung, gutem Hinschauen, Impulsen der Praktiker vor Ort und nicht zuletzt einer Software-Philosophie, die das Ganze auch noch hochflexibel abbildet, ohne dabei jedoch ihre grundsätzliche Philosophie zu verlassen: Rationalisierung von Arbeitsabläufen, Automatisierung von möglichst vielen Routinevorgängen und maximale Entlastung der Mitarbeiter durch effektive Prozesse, die Räume schaffen, damit die Qualität der MitarbeiterInnen und eingesetzten Ressourcen optimal zur Geltung kommen kann!”



... Beratung immer mit einem Blick über die Schulter,



... auch in der Produktion!

**inwiSoft:** “Gab es noch andere Alternative Lösungen, die zur Diskussion standen?”

**A. Brodmann:** “Nicht wirklich. Natürlich, es gibt klangvolle Namen in der Branche, bekanntere Namen wie SAP, Navision & Co., doch aus den Erfahrungen anderer Kunden wussten wir, dass dort die Analyse oft genau so viel kostet, wie hier die gesamte Lösung. Außerdem hat uns die Praxisnähe schnell überzeugt, die Fähigkeit zuzuhören, und die wichtigen Aspekte zu beachten.

Gerade bei vielen Details ist es wichtig, die entscheidenden Knackpunkte zu erkennen, und bei solch einer komplexen Materie verliert mancher schnell den Überblick. Das zeigt sich dann, dass selbst die

## Anwenderbericht: NEHER DIA

*“Übersichtlich, gut strukturiert und gleichzeitig flexibel!”*

Geschäftspartner, die eine Software bekannterer Hersteller einsetzen, in der Praxis dann doch öfter mal vom Standard abweichen, weil die Strukturen zu kompliziert sind und nicht wirklich die Realität abbilden. Und so produzieren wir dann vor Eingang der eigentlichen Bestellung, nur weil das deren System nicht anders hergibt – eine “Abkürzung“, die – so schön die spontane Ausnahme auch ist - natürlich weitere Folge-Probleme schafft. Probleme, die Zeit und Geld kosten – und Nerven!“



**Durchgängiger Status: An jedem Platz ein PC...**

Möglichkeiten zur Abstimmung bietet, gab es an dieser Stelle öfter “Stau“ – das ist jetzt einerseits organisatorisch und andererseits technisch entzerrt: Jeder Mitarbeiter hat nun seinen eigenen Rechner, die Bedienung wurde arbeitsplatzgerecht gestaltet – einfacheres Handling erleichtert auch die Disziplin – und alle Beteiligten sagten schon nach kurzer Einarbeitungszeit unisono: “Das ist jetzt alles leichter und übersichtlicher!“ Und ich könnte die Liste noch länger fortsetzen: Egal ob Staffelpreise, die Verarbeitung wiederkehrender Angebote, die jetzt dank Rückgriff viel einfacher und schneller anzulegen sind, Daten, die jetzt konsistent sind und nicht immer wieder eingegeben werden müssen oder die deutlich effizientere Rückmeldung der Produktions-Arbeitsschritte per einfachem Scan-Vorgang – die Liste wird ganz schön lang....! Und das Ganze mit einem sehr überschaubaren Aufwand an Schulung.

Oder nehmen wir das Thema automatische Mindestbestandslisten: In der Komponentenfertigung ist es früher öfter einmal vorgekommen, dass quasi im letzten Moment, wenn der Paketdienst oder Spediteur schon auf dem Hof auf die Beladung wartete, aufgefallen ist, dass irgendein Kleinteil fehlt. Nun werden wir vom System frühzeitig vorgewarnt.“

**inwiSoft:** “Was ist Ihnen außerdem noch wichtig, was ist erwähnenswert?“

**A. Brodmann:** “Nun, da wäre zunächst einmal, das sich unsere anfängliche Sorge vor einer gewissen Inflexibilität als unbegründet herausgestellt hat. Im Gegenteil: Der bestehende Rahmen, die Philosophie der Lösung geben einen sicheren Rahmen ab, und dennoch – vielleicht gerade erst deshalb – können wir äußerst flexibel auf Kundenanforderungen reagieren. Und Kundennähe ist uns extrem wichtig. Außerdem: Seit der Einführung sind unsere Aufträge geradezu explodiert, und doch konnte auch das gewachsene Volumen mit der gleichen Mannschaft bewältigt werden, wie vorher. Ich bin sicher, wir hätten zu den alten Bedingungen zwei Mitarbeiter einstellen müssen, um bei gleichbleibend hoher

## Anwenderbericht: NEHER DIA

*“Übersichtlich, gut strukturiert und gleichzeitig flexibel!”*

Qualität das Pensum zu bewältigen. So gesehen hat sich die Lösung also sensationell schnell amortisiert, rechnet man zwei Jahresgehälter für qualifizierte Mitarbeiter gegen die IT-Investition. Das ist wohl auch darauf zurückzuführen, dass sich die Durchlaufzeiten verringert wurden und die Prozesse jetzt insgesamt effektiver sind. Wir sind hoch zufrieden: Die Ergebnisse unseres kontinuierlichen Verbesserungsprozesses kann diese hochflexible Software mühelos umsetzen und abbilden!



**Praxisorientierte Schulung direkt am Arbeitsplatz**

Insgesamt stellt sich das ganze Projekt also als gute Gesamtlösung dar: Gute Beratung dank jahrzehntelanger Erfahrung bei dem Berater, eine ausgereifte Softwarelösung, eine hervorragende technische und inhaltliche Philosophie und vor allem haben sich die Aussagen, die vor der Entscheidung getroffen wurden, nachher in der alltäglichen Praxis auch tatsächlich so bestätigt – ein Umstand, der deshalb auffällt, weil dies eben beileibe heutzutage nicht mehr als so natürlich-selbstverständlich vorausgesetzt werden kann, wie noch vor Jahren. Allzuoft versprechen die Marketingaussagen mehr, als nachher gehalten wird. Hier ist das wohlthuend anders.“

**inwiSoft:** “Wie sieht es aus mit dem in der IT-Branche manchmal etwas stiefmütterlich behandelten Thema Service?”

**A. Brodmann:** “Ja, das ist ein wichtiger Aspekt! Das fängt mit der guten Erreichbarkeit an – die ist schon mal gegeben. Also keine Warteschleife und 0190er-Supporthotline. Dann: Ansprechpartner, die wissen, wovon sie sprechen, kein Abwimmeln, kein “Sie sind der erste Kunde, wo so etwas passiert!” denn dort sitzen Entwickler im Support. Der Kontakt läuft unter anderem deshalb gut, weil man sich ja meist von der Schulung her kennt. Dann kommt uns entgegen, dass man heutzutage vieles über die praktische Fernwartung erledigen kann. Das spart Zeit und Kosten für Fahrten, Hotel, etc. Meist ist es so: Wenn wir ein Anliegen haben, dann ist das innerhalb eines halben Tages erledigt – genau so haben wir uns das gewünscht! Zum Service zählen wir auch, dass wir uns immer einmal wieder hier im Unternehmen treffen. Bei diesem Funktionsumfang haben wir natürlich beileibe noch nicht alle Möglichkeiten ausgereizt, außerdem verändert sich auch hier immer einmal wieder etwas, also machen regelmäßig-unregelmäßig angesetzte Workshops Sinn. So bleibt man im ständigen Dialog miteinander, der gute Anfangskontakt wird aktiv weiter gelebt. Wir sind rundum zufrieden mit unserer Entscheidung!”



**So macht Zusammen-Arbeiten Freude!**

So bleibt man im ständigen Dialog miteinander, der gute Anfangskontakt wird aktiv weiter gelebt. Wir sind rundum zufrieden mit unserer Entscheidung!”