

Produktinformationen einfach bereitstellen

PRODUKTMANAGEMENT Der Möbelhersteller Lista Office LO verbessert mit Office 365 und SharePoint seine Kommunikation mit Vertriebspartnern, reduziert den Pflegeaufwand und spart dabei erst noch massgeblich Lizenzkosten.

VON MICHAEL NGUYEN

Lista Office LO ist ein Hersteller von Büromöbeln und Anbieter von Dienstleistungen zur Einrichtung von Büros mit Sitz in Degersheim und einem zweiten Produktionswerk in Arnegg im Kanton St. Gallen. Die Möbelsysteme und Raumkonzepte des Traditionsunternehmens umfassen Tisch-, Schrank-, Regal- und Wandsysteme sowie Korpusse und Caddies aus dem Basiswerkstoff Stahl. Sie werden sowohl direkt als auch über Fachhändler in der Schweiz vertrieben. Bei der Bereitstellung von produktbezogenen Dokumenten erkannte Raphael Meier, Leiter Produktmanagement, Verbesserungspotenzial. «Wir stellten bis Ende des vorletzten Jahres die elektronischen Dokumente über mehrere Kanäle zur Verfügung. Das war aus diversen Gründen für alle Beteiligten unbefriedigend.»

SCHWÄCHEN DER ALTEN LÖSUNG

Die eigene Verkaufsabteilung holte sich die elektronischen Dokumente von einem internen Server, einer iOS-App sowie im Partner-Login. Die Fachhändler hatten bis auf den internen Server dieselben Bezugsquellen. Da es sich um eine iOS-App handelte, waren die produktbezogenen Unterlagen selbstredend für Partner, die kein iPhone oder iPad hatten, über diesen Kanal nicht zugänglich. Sie bedienten sich entweder des gedruckten Verkaufshandbuchs oder über ein Partner-Login auf der Webseite des Herstellers.

Meier musste also die Inhalte auf vier Plattformen pflegen, was neben dem Nachdruck eine zeitaufwendige und fehleranfällige Angelegenheit war. Auch für den Vertrieb war der Pflegeaufwand hoch. Hinzu kam, dass die Nutzer teilweise überfordert waren, weil sie nicht wussten, welche Informationen wo abgelegt sind und ent-



Raphael Meier von Lista Office LO.

Foto: zVg

sprechend Zeit für die Suche aufwenden mussten. Aber auch für die IT-Abteilung bedeutete das Ganze Mehraufwand, beispielsweise wenn es darum ging, vergessene vergangene Passwörter für einzelne Nutzer zurückzusetzen. «Insgesamt war die bestehende Lösung in vielen Belangen mangelhaft. Vor allem aber war sie wegen der schwerfälligen Pflege zu langsam, um aktuelle Produktinformationen in vernünftiger Zeit zur Verfügung stellen zu können», sagt Meier. Hinzu kam, dass alleine die Lizenzkosten für die App, welche notabene nicht alle Vertriebspartner nutzen konnten, mit jährlich 12 500 Euro beträchtlich waren. Den Ausschlag für die Suche nach einer neuen Lösung gab also insbesondere die iPhone-App, weil sie nur eingeschränkt nutzbar war und trotzdem hohe Kosten verursachte.

ANFORDERUNGEN AN DIE NEUE LÖSUNG

Ziel war es in erster Linie, die App zu ersetzen. «Allem voran war wichtig, dass alle Vertriebspartner Zugang zu den aktuellen produktbezogenen Dokumenten haben. Die neue Lösung musste also unabhängig vom jeweiligen Endgerät, also mit Smartphones und Tablets aller Art, aber auch via Browser auf PCs sowie Laptops anwendbar sein», sagt Meier. Dabei war von vornherein klar, dass dies mit den bestehenden Tools von Office 365, dem Cloud-Dienst von Microsoft, geschehen sollte. Denn das Unternehmen setzt bei der IT nicht nur wo möglich auf Microsoft, sondern bezahlte bis dahin mit der Enterprise-Lizenz auch für Werkzeuge, die gar nicht genutzt wurden. «Wir hatten Office 365 zwar schon ein paar Jahre im Einsatz, wurden aber damals bei der Einführung nicht darüber informiert, wie wir es umfassend einsetzen können». Man hätte deshalb zu dem Zeitpunkt auch noch nicht genau verstanden, wie und wofür man beispielsweise die Webanwendung SharePoint für die Zusammenarbeit und Bereitstellung von Inhalten nutzen könne. Meier machte sich deshalb auf die Suche nach einem neuen Office-365-Spezialisten und stiess dabei auf IOZ.

Man hatte von Anfang an ein gutes Gefühl gehabt, weil man nicht nur durch die eingeholten Kundenreferenzen hohe Kompetenz nachweisen konnte. «Bei IOZ hat man auch sofort unser spezifisches Kundenbedürfnis erkannt», so Meier.

KURZE PROJEKTDAUER

Die Zeit drängte allerdings, wurde doch im September 2017 entschieden, den Betrieb der alten App per Ende des Jahres einzustellen. Die neue Lösung musste also spätestens Anfang 2018 für alle Händler verfügbar sein.



Lista Office LO ermöglicht mit der neuen App allen Vertriebspartnern Zugang zu aktuellen Dokumenten – unabhängig vom Endgerät.

Fotos: zVg



Mit dem Projekt startete man aber erst in der zweiten Novemberhälfte. An einem Workshop Anfang Dezember konnten bereits erste Informationen zu den Anforderungen, die vorgängig bei Telefonaten besprochen wurden, nutzen. So präsentierte IOZ ein paar Lösungsansätze für die Beziehung zu den Vertriebsstellen mittels einer Produktmanagement-Site auf Basis von SharePoint.

Beteiligt waren seitens Lista Office LO der IT-Verantwortliche mit einem Systemadministrator und einem Techniker sowie vom Produktmanagement Raphael Meier mit zwei Mitarbeitenden und eine Person aus dem Marketing. Für die Aufnahme der Kundenanforderungen erwies sich der Einbezug der diversen Bereiche als nützlich. Denn während für die Aufbereitung und Pflege der Dokumente das Marketing und das Produktmanagement verantwortlich sind, ist für die Verwaltung der Software und die Umsetzung der Office-365-Strategie die Informatik zuständig.

ZWEI HAUPTASPEKTE

Ziel war natürlich, die Vertriebspartner möglichst einfach auf die neue Plattform zu migrieren. Das Produktmanagement-Portal musste dabei sowohl für Fachhändler als auch für interne Mitarbeitende zugänglich sein, weshalb es architektonisch vom bestehenden Managementsystem (Intranet) getrennt wurde. Dazu wurde für die Partner

ein zweites Azure Active Directory (AAD), Microsofts Cloud-Dienst für die Zugriffs- und Identitätsverwaltung, aufgesetzt. Weil dieses mit dem der Mitarbeitenden kommunizieren muss, bedurfte es etwas Konfigurationsarbeit. Scripts mussten neu definiert werden, um die beiden Personengruppen miteinander zu verbinden und die Händler, allerdings mit eingeschränkten Nutzerberechtigungen, für Office 365 zu autorisieren. Die Händler bekamen anschliessend via Newsletter ihr eigenes Login und Passwort zur Selbstverwaltung – die Passwortzurücksetzung erfolgt heute automatisiert via E-Mail. Der interne Betreuungsaufwand konnte dadurch reduziert werden. Tatsächlich gelang die Umsetzung des Projekts vom Workshop über die Anpassung der Nutzerverwaltung bis hin zur Inbetriebnahme und der Webinar-Schulung der Vertriebspartner fristgerecht und zur Zufriedenheit von Meier.

NUTZEN DER NEUEN LÖSUNG

Mit der neuen Lösung konnte Lista Office LO die elektronischen Ablageorte von drei auf einen und den Pflegeaufwand der Dokumente um ca. 70 Prozent reduzieren. Auch kann die Seite selbst intern sehr einfach angepasst und erweitert werden. Interne Mitarbeitende greifen auf dieselben, immer aktuellen Dokumente zu. Ebenso wie Mitarbeiter oder Händler, die mobil und

geräteunabhängig bedient werden.

Die Akzeptanz bei den Nutzern ist laut Meier entsprechend hoch und spiegelt sich auch in der Anzahl Seitenbesuche wider. Diese konnte in weniger als einem halben Jahr verdreifacht werden. «Im Verlauf des letzten Jahres haben uns viele Händler und eigene Verkäufer das gedruckte Handbuch wieder zurückgegeben, weil sie nur noch mit der neuen Lösung arbeiten», freut sich Meier, der hier in Zukunft natürlich auch Druckkosten einsparen wird. Der Aufwand für das Projekt betrug lediglich 10 000 Franken. Die jährlichen Kosten für die Passwortzurücksetzung belaufen sich auf 1000 Franken. «Die Projektkosten und die wiederkehrenden Kosten sind verglichen mit den früheren Lizenzgebühren und dem internen administrativen Aufwand nicht der Rede wert», sagt er. Darüber hinaus werde SharePoint mit derselben Lizenz, also ohne zusätzliche Kosten auch für andere Zwecke, etwa das Intranet und das Projektmanagement, genutzt.

DER AUTOR

Michael Nguyen ist Innovation Manager und Projektleiter beim Beratungs- und IT-Dienstleistungsunternehmen IOZ.

WWW.IOZ.CH