

## ERP Evaluation in der Heim AG

Die Heim AG ist ein erfolgreiches Schweizer Unternehmen im Bereich moderner Heizsysteme. Die Produktpalette umfasst Wärmepumpen, Holzfeuerungen, Solarsysteme und Elektroheizungen. Eine Stärke des Unternehmens liegt in der eigenen Produktion und der Möglichkeit Anlagen nach individuellen Wünschen der Kunden zu bauen. Ein wichtiges Dienstleistungsfeld ist zudem die Wartung und der Service der über tausend Anlagen. Das eigene Service-Team bietet einen 24-Stunden-Kundendienst und ermöglicht im Notfall eine rasche und umfassende Schadensbehebung vor Ort.

Da die bisher verwendete Software die zunehmenden Anforderungen des dynamischen Unternehmens nicht mehr erfüllen konnte und den wachsenden Bereich des mobilen Services nicht unterstützte, entschied sich die Heim AG ein Evaluationsprojekt mit der ISYCON GmbH durchzuführen.

Zur Einarbeitung in die Prozesse der Heim AG wurde eine Analyse durchgeführt, in welcher einerseits die vorhandenen Probleme hinsichtlich der bestehenden Software eruiert und andererseits die Zielsetzungen an die zukünftige Lösung aufgenommen wurden. Wichtige Ziele waren beispielsweise der Abbau von Inselsystemen und Medienbrüchen, sowie die nahtlose Integration des Service Aussendienstes mittels einer mobilen Serviceapplikation. Mit einer integrierten Business Software sollten die Auftragsdurchlaufzeiten reduziert, die redundanten Tätigkeiten in den Prozessen abgebaut und die Transparenz über das gesamte Unternehmen erhöht werden.



Basierend auf dem Template der ISYCON GmbH wurde gemeinsam mit den einzelnen Bereichen des Unternehmens ein umfassendes, kundenspezifisches Pflichtenheft erstellt. In diesem wurden die funktionalen Anforderungen an die zukünftige Software anhand entsprechender Kriterien detailliert aufgeführt. Die einzelnen Kriterien wurden zudem schon bei der Definition nach ihrer Wichtigkeit kategorisiert, um diese bei der späteren Auswertung unterschiedlich gewichten zu können.

Um den Evaluationsprozess möglichst effizient zu gestalten, wurde beschlossen, mittels einer Vorabklärung den Kreis der Anbieter für die effektive Ausschreibung einzugrenzen. Dabei wurden in einem „Request for Information“ (RFI) wenige, aber entscheidende Kernanforderungen zusammengestellt. Neben wichtigen Funktionen des ERP wurden auch die technologische Aspekte und Referenzen angefragt. Zehn ERP-Anbietern wurde das RFI zugestellt und die Antworten ausgewertet. Die Heim AG entschied sich aufgrund dieses Vergleichs für fünf Softwareanbieter, welchen anschliessend das gesamte Pflichtenheft zur Angebotserstellung zugestellt wurde.

Die eingereichten Angebote wurden durch die ISYCON GmbH detailliert ausgewertet und in einem Bericht dargestellt. Hauptfokus war dabei die Vergleichbarkeit der Funktionalität, sowie die transparente Darstellung der Initial- und laufenden Kosten über die Angebote. Ebenfalls entscheidende Aspekte des Vergleichs waren die Technologie, die Integration der ERP-Module und der mobilen Servicelösung, sowie die Erfahrung und Referenzen der Softwareanbieter.

Mit drei Anbietern wurden daraufhin Demos durchgeführt, an welchen diese ihre Software jeweils nach einer klar vorgegebenen Agenda über alle geforderten Module live vorstellen mussten. Dabei galt es neben der Funktionalität auch ebenso wichtige Aspekte wie Benutzerfreundlichkeit, Oberfläche und die unterschiedlichen Lösungsansätze zu vergleichen. Ein entscheidender Punkt war dabei auch, dass die Integration des mobile Service-Moduls live gezeigt werden konnte, sowohl im online wie auch im offline Betrieb. Die Produktdemos dauerten jeweils einen Tag und wurden innerhalb des Unternehmens durchgeführt, so dass neben dem Projektteam auch weitere Mitarbeitende punktuell dazu gezogen und die Software anhand eines Bewertungsbogen beurteilt werden konnte. Die Erfahrungen der drei Demos wurden anschliessend im Projektteam nach mehreren Aspekten gegenübergestellt und das weitere Vorgehen definiert.

Als nächsten Schritt erfolgte die Durchführung eines zweitägigen Workshops mit dem Anbieter der favorisierten Software. Im Gegensatz zu den Demos wurde beim Workshop mit effektiven Stammdaten der Heim AG gearbeitet und die Software anhand der Prozesse des Unternehmens verifiziert. Wichtig war dabei auch, dass der Workshop durch das vorgesehene Projektteam des Anbieters durchgeführt wurde, da neben der Funktionalität und der Prozessabdeckung auch die „Chemie“ zwischen Kunde und Anbieter wichtig ist. Die Heim AG entschied sich aufgrund des erfolgreichen Workshops für die Einführung von Microsoft Dynamics NAV und des mobilen Service Add-On MobileNAV.

Bei den anschliessenden Vertragsverhandlungen war eine Hauptaufgabe der ISYCON GmbH, die Erfahrungen aus den vielen ERP-Einführungsprojekten in die Vertragsdokumente einfließen zu lassen und so mögliche Stolperfallen für die folgende Einführung bei der Heim AG zu auszuschliessen.

Aufgrund der guten Zusammenarbeit während der Evaluation entschied die Heim AG, dass die ISYCON GmbH auch während der ERP-Einführung beratend zur Seite stehen sollte. Aufgaben der ISYCON GmbH während der Einführung waren beispielsweise die inhaltliche Unterstützung der Konzeptphase und die Verifizierung des Detailkonzeptes.



**„In wenigen Jahren ist die Firma HEIM AG vom Kleinbetrieb zu einem KMU gewachsen. Aus dieser Konstellation genügte unsere damalige ERP-Software den gewachsenen Ansprüchen nicht mehr. Darum entschlossen wir uns, eine neue ERP-Software anzuschaffen, um sämtliche Geschäftsprozesse durchgängig zu integrieren und die Transparenz zu steigern. Da es für uns unmöglich war, effizient und nachhaltig eine passende Lösung zu finden, suchten wir nach einem kompetenten Partner. Zusammen mit der Firma ISYCON haben wir in Rekordzeit die richtige ERP-Software und den richtigen Anbieter gefunden. Wir können jedem Unternehmen, das eine neue ERP-Lösung braucht und Wert auf Präzision und Einhaltung der Kosten legt, empfehlen, sich für ISYCON als Partner zu entscheiden.“**

Reinhard Rüegg, Projektleiter der Heim AG

## Kontakt

ISYCON GmbH  
Industriestrasse 7  
CH-4410 Liestal

Tel. 061 461 90 00  
Fax 061 461 90 02

info@isycon.ch  
www.isycon.ch