

Organisation/Verwaltung

Volker Zesch

Einheitliche Adressverwaltung bei Leonhard Weiss

Bachelor of Arts in Business Administration
LEONHARD WEISS GmbH & Co. KG



Projektausgangslage

Die LEONHARD WEISS GmbH & Co. KG ist ein Bauunternehmen im Familienbesitz und gehört mit einem Umsatz von 1.207 Mio. € im Jahr 2016 und 4.695 Mitarbeitern zu einem der größten Bauunternehmen Deutschlands.

Im Unternehmen sind zahlreiche IT-Systeme im Einsatz, welche unter anderem dazu dienen, den gesamten Prozess einer Baustelle digital zu bearbeiten. Ein wesentliches Element sind Adressdaten bzw. Daten rund um eine Firmenadresse wie Kommunikationsdaten, Rechtsform, Bankverbindung, Steuernummern, et. al.. Diese Daten werden hauptsächlich im CRM-System, in der Kalkulations- und Abrechnungssoftware und im ERP-System verwendet.

Der Pflegeprozess für die Adressdaten im Unternehmen erfolgt nicht durchgängig einheitlich, obwohl alle der genannten Systeme Adressdaten als zentrales Element verwenden. Die Datensätze werden daher in jedes System manuell eingegeben bzw. sind dort zu aktualisieren. Ein Abgleich zwischen den Systemen findet nicht statt, sodass für das Unternehmen kein zentraler Datenpool besteht. Für die postalische Adressierung von Anschreiben und Rechnungen besteht im Unternehmen kein einheitlicher Standard.

Zielsetzung des Projekts

Die Menge der verwendeten Daten hat eine Größenordnung angenommen, welche die bisher verwendeten Systeme und Prozesse an ihre Grenzen bringt (täglich 1.000 Rechnungen, insgesamt 118.000 Stammdatensätze). Vor dem beschriebenen Hintergrund wird das bereichsübergreifende Projekt „Einheitliche Adressverwaltung bei Leonhard Weiss“ ins Leben gerufen. Die Ziele des Projekts sind zum einen die durchgängige und einheitliche Behandlung von Adressen und Kundendaten im gesamten Unternehmen. Zum anderen sind die benötigten Schnittstellen innerhalb der IT-Systeme zu definieren und zu realisieren. Die Verwendung von Adressdaten in allen IT-Systemen und die Prozesse der Datenerfassung und -pflege sind davon betroffen. Zusätzlich sind die Abläufe für einen einheitlichen Pflegeprozess festzulegen und mit Hilfe einer Verfahrensanweisung, eines Leitfadens und Handbuchs für die Adresspflege zu implementieren. Schließlich sind die Anwender zu schulen und die Übergabe des Projekts an die Fachbereiche und den IT-Support ist sicherzustellen.

Projektentwicklung

Das Projekt wird mit den Mitteln und Werkzeugen des Projektmanagements geplant und realisiert. Zu Beginn der Projektbearbeitung werden Prozessanalysen durchgeführt, ein Sollkonzept erstellt und Standards definiert. In dieser Phase des Projekts kommt es zu einer wesentlichen Änderung und Erweiterung der Aufgabenstellung. An Stelle der ursprünglich angedachten, wechselseitigen Schnittstellen zwischen den IT-Systemen wird das CRM-System als die führende, zentrale Datenbank definiert, von der die anderen Systeme ihre Daten erhalten. Zusätzlich werden die Daten des CRM mit denen des ERP so verbunden, dass die Aktualität sichergestellt und die Datenqualität erhöht wird. Darüber hinaus wird das CRM zu einem xRM ausgebaut, indem auch Nachunternehmer und Lieferanten mit Warengruppen, Gewerken und Preislisten systematisch erfasst und abgebildet werden.

Auf der technischen Seite werden die Realisierung der Schnittstellen zwischen den IT-Systemen erarbeitet sowie Lizenzen vergeben und Berechtigungen definiert. Der Umgang mit Dubletten und veralteten Datensätzen in den Systemen wird auf

der Prozessebene neu geregelt und die Dubletten-Anlage wird in den IT-Systemen programmtechnisch beschränkt.

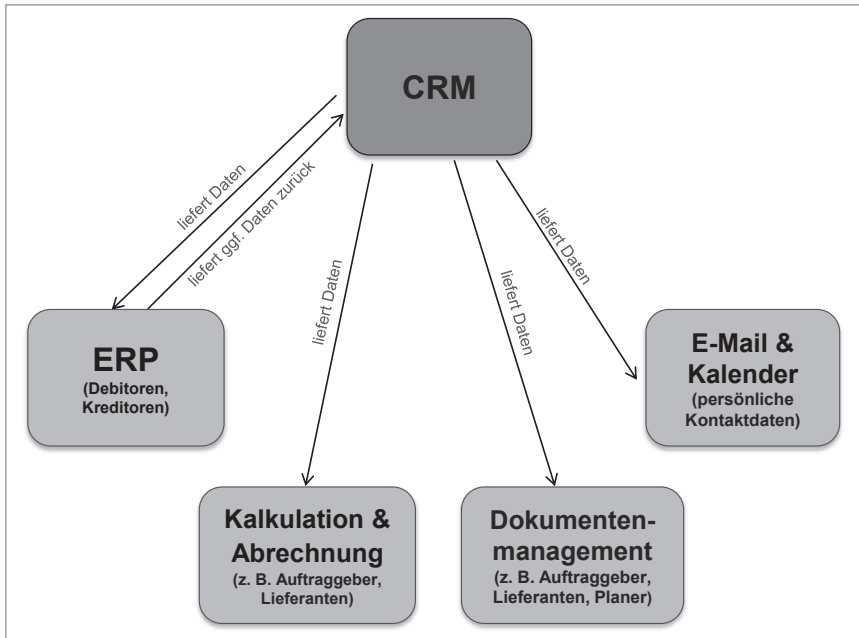
Nach Umsetzung der Programmierung und dem erfolgreichem Go-Live des neuen Systems folgt die Phase des Change-Managements. Innerhalb von 10 Wochen werden knapp 900 Anwender in den Prozessen und auf den IT Systemen geschult. Die Projektziele werden unter Einhaltung des Budgets erreicht.

Mehrwert für das Projektunternehmen

Aus der Durchführung des Projekts ergibt sich ein erheblicher Mehrwert, da ein durchgängiger Prozess für die Adressverwaltung etabliert wird. Die Zentralisierung der Adressverwaltung vereinheitlicht den Datenbestand und verbessert die Datenqualität.

Die Festlegung eines führenden Systems als zentrale Datenbank beschleunigt und vereinfacht die Datenverarbeitung und steigert die Effizienz bei der Adressverwaltung, weil doppelte Erfassungen entfallen und die jeweils aktuellsten Daten für alle Anwender verfügbar sind.

Der Aufwand für die Anlage und Aktualisierung von Stammdaten wird verringert. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit in der zentralen Stammdatenverwaltung sinkt auf einen Tag. Das CRM wird zum xRM, indem es über die reine Kundenverwaltung hinausgeht und alle am Bauprozess Beteiligten einbezieht. Nachunternehmer und Lieferanten werden gleichermaßen wie Kunden verwaltet und zusätzlich werden Informationen über Warengruppen, Preislisten und Gewerke erfasst und dadurch auf einfache Weise für den Einkauf zentral zugänglich gemacht. Die Anlage und Verwaltung von neuen Angeboten und Projekten wird ebenso integriert, wie eine Geo-Karte und das Reisemanagement. Das xRM-System wird damit von der Datenbank der Adressverwaltung zur zentralen Wissensdatenbank für den gesamten Bauprozess.



Big Picture Volker Zesch (Quelle: Eigene Darstellung)