



Fallstudie

17 Stunden Arbeitszeit und
nur 5 Tage Urlaub im Jahr!

März 22, 2019

ZUR VORLAGE BEI:

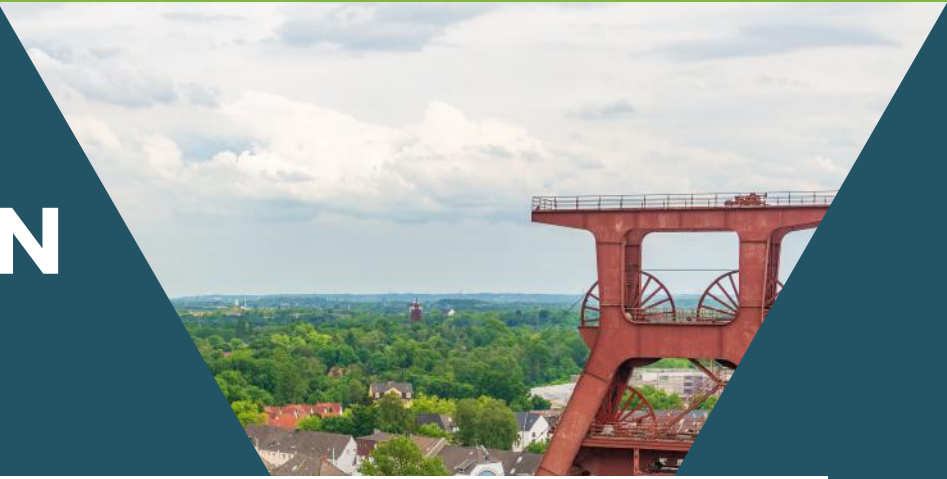
Interessenten

GEGENSTAND:

*Digitalisierung einer Druck- und
Designagentur aus Bochum*

Ist-Zustand

ECKDATEN



DIE ECKDATEN UNSERES KUNDEN

Der Kunde ist eine Druck- und Designagentur, die bereits seit mehr als 30 Jahren auf dem Markt ist. Während dieser Zeit konnte sich die Agentur stetig weiterentwickeln und die Expertise ausbauen. Mittlerweile hat sie mehr als 450 Kunden betreut und verfügt dementsprechend über reichlich Erfahrung. Aufgrund des zunehmend härteren Konkurrenzkampfes ist es schwer auf dem Markt in Bochum zu bestehen und daher hat die Agentur uns aufgesucht.

DIE KONKURRENZ

Druck- und Designagenturen gibt es in Bochum und Umgebung mehrere. Die Branche ist hart umkämpft, wer hier infolgedessen bestehen will, der muss sich beweisen. Der Umsatz hat eine direkte Relation und daran ist klar erkennbar, ob eine Agentur und deren Mitarbeiter Leistung bringen oder nicht. Die Mitarbeiter in der Agentur unseres Kunden arbeiten teilweise bis zu 17 Stunden am Tag; um die Geschäftskosten zu decken und einen Umsatz zur Bestreitung des Lebensunterhalts zu verdienen. Druckagenturen werden nach Qualität bezahlt, aber auch die Anzahl der gedruckten Auflagen entscheidet über den Umsatz. Im Falle unseres Kunden hat die Agentur es versäumt, rechtzeitig die Digitalisierung einzuleiten. Fehlende Automatisierung, hohe Leerlaufzeiten und steigende Reaktionszeiten haben die Agentur fast in die Insolvenz geführt.

DIE AUSGANGSLAGE

Die Druck- und Designagentur besaß private, aber auch Arbeitscomputer. Hinzu kamen zwar professionelle Druckmaschinen, Server und Mobilgeräte, doch diese besaßen untereinander keine Verbindung. Für uns war bereits nach dem ersten Eindruck klar, dass wir eine Menge ändern mussten. Schnell wurde zudem klar, dass die Agentur kein geeignetes Equipment für den Verkauf besaß und die Marketingschnittpunkte veraltet waren. Eine Digitalisierung war hier ohne Weiteres nicht möglich. Das mangelhafte Equipment machte sich auf die Kundenzufriedenheit bemerkbar und konnte lediglich durch Mehrarbeit und zusätzliche Leistungen halbwegs kompensiert werden.

Nach der Analyse

VIELE SCHWACHPUNKTE

INTERNET FAST UNBRAUCHBAR!

Die Agentur musste schmerzlich erkennen, dass sie gerade in den Bereichen IT und Netzwerk Nachholbedarf hatte. Digitalisierung war schlichtweg ein Fremdwort und so etwas ist in der heutigen Zeit des ständigen Fortschritts ein No-Go. Bei unserem Rundum-Check haben wir folgende Mängel festgestellt:

- Das Internet war zu langsam und nicht vernetzt
- Das Netzwerk als solches war ineffizient, wodurch die Arbeitsläufe ins Stocken gerieten und sehr viel Zeit raubten. Zur Behebung wurden immer mal wieder IT-Firmen beauftragt, doch die Soft- und Hardware war schlichtweg veraltet und entsprach nicht mehr den heutigen Anforderungen.
- Das WLAN war schwach und stellte ein Hindernis dar. Ein sicheres Verschicken war unter diesen Umständen nicht möglich und ein kostenloses WLAN fehlte ebenso.

AUFTRAGSABWICKLUNG DAUERTE EWIG LANG

Die Auftragsabwicklung erinnerte an frühere Jahrzehnte, Rechnungen wurden beispielsweise per Excel erstellt. Bei einer Adressänderung mussten die Daten entsprechend in den Listen abgeändert werden. Es gab keine Automatismen und so musste die Rechnung manuell angepasst werden. Eine Kundenstammliste der über 700 Kunden war nicht vorhanden. Die Suche nach einem Kunden war mit einem enormen Arbeitsaufwand verbunden. Die Zeit für die Kundenbetreuung fiel länger aus, die Mitarbeiter mussten die Kundendaten über Google erfragen und das Erstellen der Rechnung dauerte statt weniger Augenblicke einige Minuten.

Die Schwächen der Agentur hören hier nicht auf. Mehrere Mitarbeiter haben an einem Projekt gearbeitet, doch aufgrund der fehlenden Zentralisierung wurden die Ergebnisse an verschiedenen Orten gespeichert und dadurch entstand ein Chaos. Von Effizient konnte man also nicht sprechen. Weitere Schwierigkeiten ergaben sich bei der Telefonie und im Bereich Marketing. Die Telefonie zählt auch heute noch zu den wichtigsten Kommunikationsmitteln. Die Signalabdeckung war schlecht und dadurch war die Telefonie Qualität mehr schlecht als Recht.

VERALTETE DENKWEISE

Auch beim Marketing wurde schnell klar, dass es größere Schwächen gab. Die Druck- und Designagentur verfügte über keinerlei Online Marketingaktivitäten. Es gab keinerlei Flyer, Broschüren wurden ebenfalls schmerzlich vermisst und auch sonst gab es keine vernünftigen Marketingaktivitäten. Potenzielle Kunden hatten folglich keine Möglichkeit, sich über die aktuellen Produkte und angebotenen Dienstleistungen zu informieren. Erst im Falle des Kundenkontakts erfolgte zumindest ein Face-to-Face-Marketing.

EINE WEBSITE, DIE AN DIE 90ER ERINNERTE

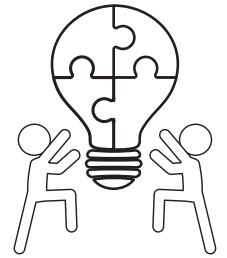
Beim letzten Punkt haben wir dann endgültig festgestellt, dass wir mehr als nur ein oder zwei Kniffe unternehmen musste, um die Digitalisierung voranzutreiben. So war die Website veraltet, altbacken und nicht sicher. Die Benutzerfreundlichkeit ließ zu wünschen übrig und das Design entsprach längst nicht mehr den Design-Anforderungen der heutigen Zeit.

DAS ZIEL

Um die Druck- und Designagentur wieder auf Kurs zu bringen, die geschäftliche Existenz zu gewährleisten und eine erfolgreiche Zukunft zu ermöglichen, haben wir ein klares Konzept zur Digitalisierung entwickelt. Dazu gehörten unter anderem Veränderungen in den folgenden Bereichen: Sicherheit, zentraler Datenspeicher, Telefonsignalabdeckung, freies WLAN für Kunden

Ziele wurden vereinbart

LÖSUNGEN



DAS ZIEL

Um die Druck- und Designagentur wieder auf Kurs zu bringen, die geschäftliche Existenz zu gewährleisten und eine erfolgreiche Zukunft zu ermöglichen, haben wir ein klares Konzept zur Digitalisierung entwickelt. Dazu gehörten unter anderem Veränderungen in den folgenden Bereichen: Sicherheit, zentraler Datenspeicher, Telefonsignalabdeckung, freies WLAN für Kunden.



PC-Systeme

- Neues Betriebssystem
- Sicher
- Schnell
- Inkl. Ferndiagnose



Datensicherheit

- Datenverfügbarkeit
- Datenintegrität
- Datensicherheit



Netzwerk

- Hohe Übertragungsrage
- Drucken über das Netzwerk
- Nutzer-Berechtigungen
- Getrenntes Kunden-Wlan



Backup-System

- 1-2-3-Strategie
- Ohne Daten-Redundanz
- Automatisch
- Ortunabhängig



Telefonie

- Anrufweiterleitung
- Anrufweilerschaltung
- Gebäudeübergreifend
- HD-Qualität



Onlinepräsenz

- Responsives Design
- Unique-Content
- Referenzen
- Online Marketing



E-Mail

- Einheitliche Signaturen
- E-Mail-Adressen über Domain
- Nutzer-Berechtigungen
- Benutzerkontrolle



VPN

- Eigenes Intranet
- Verschlüsselt
- Ortunabhängig
- Nutzer-Berechtigungen

LÖSUNG & DAS ERGEBNIS

Die Digitalisierung ist eingeleitet und durch uns vollständig abgeschlossen worden. Die Druck- und Designagentur ist von nun an in der Lage, die Kundenaufträge effizienter und mit einer höheren Qualität abzuschließen. Das wirkt sich natürlich auch auf die anderen wirtschaftlichen Kennzahlen aus und stellt die Basis für eine langfristig erfolgreiche Zukunft dar. Nachfolgend haben wir noch die Schwerpunkt-Veränderungen zusammengefasst

POINT-TO-POINT-VERBINDUNG

Unser Schwerpunkt lag darin, die Datenübertragung zwischen den Gebäuden aufrechtzuerhalten und zu optimieren. Durch eine Point-to-Point-Verbindung der Marke „Mikoritik“ ist es uns gelungen, die Verbindung sicher und effizient zu gestalten. Das Team hat nun die Möglichkeit, die Daten Gebäude-übergreifend stabil, kabellos und schnell zu übertragen.

IT-LANDSCHAFT

Die Point-to-Point-Verbindung sei Dank! Dadurch ist es gelungen, überall eine LAN-Verbindung zu schaffen – wodurch die Arbeitsqualität gestiegen ist und ein effizienteres Arbeiten ermöglicht wurde. Beide Gebäude verfügen jeweils über eine Haupt-WLAN-Station, die mit mehreren LAN-Verteilern verbunden sind. Sowohl die Arbeitscomputer als auch die Laptops, Canon-PCs, Druckmaschinen und Bürodruker sind durch die verfügbaren LAN-Verteiler miteinander verbunden. Dies stellt die Grundlage für einen stabilen Datenaustausch dar. Die erschaffene IT-Landschaft ermöglicht außerdem eine kostenlose WLAN-Nutzung, die seitens der Kunden in Anspruch genommen werden kann. Bei Nutzung erhalten die Kunden eine Werbung mit den angebotenen Dienstleistungen der Agentur.

INSTANDSETZUNG DER TELEFONIE

Das Problem der unterbrochenen Telefonate wurde durch ein eigenes Telefonsignal gelöst. Von nun an dürfen sich die Mitarbeiter auf Telefonieren in HD Telefonqualität freuen. Interne Anrufe werden mit der Anrufweitschaltung unkompliziert zum jeweiligen Ansprechpartner weiter geschaltet, währenddessen der Kunde eine Wartemusik hört. Die Telefonsignalverstärker versichern dabei eine zuverlässige Telefonverbindung.

NUTZUNG MODERNER PROGRAMME

Bisweilen waren die Grafikprogramme veraltet und ein Kundenmanagementprogramm fehlte komplett. Das hat nun ein Ende, denn dank der neuesten Adobe-Anwendungen gehören die Kompatibilitätsprobleme der Vergangenheit an. Dazu verfügt die Druck- und Designagentur nun über ein einheitliches Kundenmanagementprogramm. Dadurch ergeben sich natürlich viele Vorteile, wie beispielsweise eine schnellere Kontaktaufnahme, ein unmittelbares Angebot und eine sofortige Abwicklung aller gängigen Geschäftsprozesse.

DATENREDUNDANZ MACHS´GUT!

Die Probleme mit der Datenredundanz sind vorbei. Dafür haben wir ein Datenverwaltungssystem samt eines automatischen Backupsystems implementiert. Die Mitarbeiter sind nun in der Lage, die Daten bei einem gemeinsamen Projekt zu bearbeiten – da diese zentralisiert gespeichert werden. Das Backupsystem gewährleistet dabei die Datensicherung in Echtzeit. Die Agentur ist nun in der Lage, gelöschte Daten per Knopfdruck wiederherzustellen.

INTERNETAUFTRITT UND MARKETING

Das bisherige, traditionelle Marketing gehört der Vergangenheit an. Wir haben nun ein klares Konzept mit ganzheitlichen Maßnahmen in die Wege geleitet und auch die Website ist vollständig umstrukturiert. Nun besitzt der Webauftritt eine klare Struktur, ein professionelles Design und ist entsprechend benutzerfreundlich gestaltet.

FAZIT

Durch die umgesetzten Digitalisierungsmaßnahmen erfreut sich die Druck- und Designagentur einer vollkommen neuen Effizienz. Das Geschäftsmodell ist optimiert, die Arbeitsläufe sind nun effizienter, kundenorientierter und die Servicequalität ist auf einem höheren Niveau.

Die interne Kommunikation erfolgt nun ohne Komplikationen, die Rechnungsstellung nimmt weniger Zeit in Anspruch und die Kundenaufträge können ohne Verzug bearbeitet werden. Dazu kommt: Die interne Datenübertragungsrate hat sich von zwei auf hundert Megabyte erhöht, wodurch auch größere Datenmengen schnell an eine andere Abteilung übertragen werden. Nicht zu vergessen, hat sich die Auftragsbearbeitungszeit um 80% beschleunigt, die Kunden reagieren äußerst positiv auf die modernisierte Website, dies bestätigt die tägliche Besucherzahl, welche sich verachtfacht hat. Zudem erfreut sich die Agentur, durch den Namenswechsel der Firma über ein gepflegtes und ansehnliches Firmenimage.

Dank der zahlreichen Maßnahmen ist die Agentur auch im Bereich der Suchmaschinenoptimierung wettbewerbsfähig und befindet sich auf dem neuesten Stand. Nicht zuletzt ist die Mitarbeiterzufriedenheit höher, was vor allen Dingen an dem geringen Arbeitsaufwand (20h/Woche weniger) liegt. Darüber hinaus erhält jeder Mitarbeiter zusätzlich acht Urlaubstage – was für eine ausgelassene Stimmung und eine höhere Produktivität sorgt.

The background features a collage of colorful charts and graphs. On the left, there is a bar chart with blue, orange, and purple bars. On the right, there is a pie chart with segments in blue, orange, green, and purple. The overall design is modern and data-oriented.

135%

*Zeitersparnis bei
Auftragsabwicklung,
Rechnungserstellung und
Kundenbetreuung*

60%

*Senkung der variablen Kosten unter
anderem die Kosten für IT-
Dienstleistungen im Vergleich zu
vorher.*