

Zur vorlage bei:
Interessenten

Erstellt am:
Juni 20, 2019

FALLSTUDIE EIN BAUUNTERNEHMEN

IMPLEMENTIERUNG EINER AGILEN IT-LANDSCHAFT FÜR 2
STANDORTE DES UNTERNEHMENS UND ERSTELLUNG EINES
PROFESSIONELLEN ONLINE-PRÄSENZ

Gegenstand:

Ein Bauunternehmen aus Lünen mit mehr als 200 Mitarbeitern und 10 Jahre Erfahrung beauftragte uns 2017 seine gesamte IT-Landschaft zu erneuern.

AUFTRAGGEBER

ECKDATEN

Das Unternehmen ist ein in NRW beheimatetes, Bauunternehmen mit mehr als 200 Mitarbeitern (2019) Davon sind ca. 175 vor Ort auf den Baustellen dessen Auftraggeber beschäftigt,

Unterstützt werden diese dabei von professionellen Fachkräften, die mit ihrem theoretischen Fachwissen zu einem reibungslosen und positiven Arbeitsablauf beitragen.

Das Unternehmen zählt nach eigenen Angaben zu den größten und stärksten Dienstleistern im Bereich Wärmedämmverbundsystem (WDVS) in NRW.

Insgesamt 26 Mitarbeiter des Unternehmens arbeiten in zwei

verschiedenen Standorten in der Verwaltung und sind auf eine reibungslose IT angewiesen.

Gegründet im Jahr:

2006

Anzahl der Beschäftigten:

Ca. 200 (2019)

Umsatz:

Über 8 Millionen Euro im Jahr 2017

Branche:

Bauunternehmen

Rechtsform:

GmbH

Zielgruppe:

Wohnungsgesellschaften

Tätigkeitsregion:

NRW

IST-ANALYSE

AUSGANGSLAGE

Das Unternehmen welches seit seiner Gründung im Jahre 2006 schon über 500 abgeschlossene Bauprojekte nachweisen kann, hat im Jahr 2017 unsere Hilfe im Bereich der Digitalisierung aufgesucht. Anfangs befanden sich 5 Computer, ein Telefon und ein Drucker in der Verwaltung. Wir konnten vor Ort weder ein funktionierendes Netzwerk, noch sichere PCs feststellen.

Mitarbeiter und deren Equipment:

In dem Unternehmen gab es bis zum Jahr 2011 acht Mitarbeiter, drei in der Verwaltung und fünf auf dem Bau. Den Verwaltungsmitarbeitern wurden drei Computer, einen Drucker und ein Telefon zu Verfügung gestellt. Im Jahr 2017 hatte sich die Anzahl der Mitarbeiter schon auf ca. 30 erhöht. Dadurch, dass das Unternehmen keine funktionierende IT-Landschaft hatte und die Probleme unprofessionell nur kurzfristig behoben wurden, war einfach unmöglich neue Mitarbeiter einzusetzen oder ein neues Gerät optimal zu nutzen. Einfachste Dinge sind im Unternehmen zu großen Problemen geworden.

Nachholbedarf im IT-Bereich:

Die schon langsame und wenig sichere Wlan-Verbindung hatte verursacht ständig Verbindungsabbrüche. Es gab weder ausreichende Wlan-Versorgung noch eine vernünftige Netzwerkverkabelung. Aufgrund alter Softwares waren die Rechner unsicher und die Betriebssysteme

IST-ANALYSE

entweder veraltet oder die Updates waren nicht installiert. Eine Datenübertragung innerhalb des Netzwerkes war nicht möglich.

Typische Geschäftsprozesse:

Eine Rechnung, welche zu den typischen Auftragsabwicklungen eines Unternehmens zählt, wurde per Excel erstellt. Wäre der Fall einer Adressänderung des Bauunternehmens aufgetreten, würde dies nicht automatisch in allen Rechnungen angepasst werden, sondern müsste, egal ob es sich um eine schon abgewickelte oder aber noch im Prozess befindende Rechnung handelt manuell abgeändert werden.

Keine einheitliche Kundenliste und öffentliche E-Mail-Adressen:

Alle Kunden des Bauunternehmens befanden sich in keiner einheitlichen Kundenliste, sodass die Bearbeitung der Kundenaufträge langwierig und kompliziert war. Dadurch war eine flexible Kundenbetreuung kaum möglich. Außerdem, die vom Bauunternehmen eingesetzte öffentlichen E-Mail-Adressen wirkten sehr unseriös und widerspiegelten nicht die vorhandene Qualität und Professionalität des Unternehmens.

Primitive Datensicherung und daraus resultierte Datenredundanz:

Dadurch, dass der Bauunternehmer verschiedene externe Festplatten Zweck der Datensicherung in Gebrauch hatte, kam es in diesem Unternehmen zur erheblichen Datenredundanz.

So haben unterschiedliche Arbeitnehmer an ein und demselben Dokument gearbeitet, dies aber nicht an einen zentralen Ort gespeichert, weshalb es davon unzählige bearbeitete Versionen an unterschiedlichen Speicherplätzen gab.

IST-ANALYSE

Das Telefon als Kommunikationsmittel:

Das Unternehmen betrieb nur ein Telefonapparat, welches eines der wichtigsten Kommunikationsmittel zwischen Kunden und Unternehmen darstellte. So mussten Kunden lange warten und womöglich öfters anrufen, bis sie jemanden erreichen konnten.

Kein zeitgemäßes Marketingsystem und keine einladende Website:

Das Bauunternehmen verfügte über kein Online-Marketing, vielmehr agierte das Unternehmen klassisch und traditionell. Erst wenn ein Kundenkontakt bestand, gab es ein Face-to-Face-Marketing. Neben dem klassischen Marketing konnte das Unternehmen keine weiteren Marketingmaßnahmen und keine einladende Website vorzeigen.

Beide Standorte:

Beide Standorte des Unternehmens waren von den vorhin erwähnten Problemen betroffen, sodass wir nun eine Lösung für beide Standorte zu erarbeiten hatten.

Angesichts der beschriebene Probleme, die unsere Mitarbeiter vor Ort erfasst haben, haben wir intern mehrere Handlungsalternativen aufgestellt. Zusammen mit dem Kunden haben wir die erarbeiteten Lösungen besprochen und eine konkrete Projektplanung konzipiert.

"IT-Wartung gehört mit in das **Risikomanagement eines Unternehmens**. Wir beugen Hard- und Softwareausfällen proaktiv vor und bieten Ihnen mit unserem, auf Ihre IT-Infrastruktur genau abgestimmten, Wartungsvertrag die notwendige Zuverlässigkeit und Effizienz."

SOLL-ANALYSE

ZIELE



PC-Systeme

- Neues Betriebssystem
- Sicher
- Schnell
- Inkl. Ferndiagnose



Datensicherheit

- Datenverfügbarkeit
- Datenintegrität
- Datensicherheit



Netzwerk

- Höhe Übertragungsrate
- Drucken über das Netzwerk
- Nutzer-Berechtigungen
- Getrenntes Kunden-Wlan



Backup-System

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



Telefonie

- Anrufweiterleitung
- Anrufweiserschaltung
- 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

IMPLEMENTIERUNG

LÖSUNGEN

Vorbereitungsphase:

Wir haben das Bauunternehmen im Puncto Digitalisierung beraten. Die Themen: Sicherheit, zentraler Datenspeicher, VPN und Telefonie wurden dabei umfassend behandelt. Außerdem haben wir den Mitarbeitern anhand aktueller Beispiele die Handhabung von dem neu zu entwickelnden IT-System ausführlich erklärt.

Umsetzung:

Wir haben innerhalb von einem Tag die komplette IT-Landschaft durch das neue System ersetzt. Die Daten, Sicherungen, Software-Daten und etc. wurden in das neue System aufgenommen.

Die neue PC-Hardware, Server, Telefongeräte, Router, Backup-System und Netzwerkdrucker wurden ausgepackt, installiert und optimal eingestellt.

Alle Fragen der Mitarbeiter wurden ausreichend beantwortet. Für die ersten 7 Tagen nach der Umstellung haben wir dem Unternehmen einen festen IT-Mitarbeiter zugewiesen, damit alle eventuell auftretenden Probleme, schnell und effizient gelöst werden.

Für die neue Betriebssoftware haben wir vor Ort die Mitarbeiter für mehrere Stunden geschult, Beispielrechnungen erstellt und mehrere individuelle Anleitungen in Text-Format verfasst.

IMPLEMENTIERUNG

Mitarbeiter und deren Büroequipment:

Alle Mitarbeiter haben ihren eigenen Computer, die mit dem Drucker über das Netzwerk vernetzt sind. So können die alltäglichen Geschäftsprozesse und der Datenaustausch schnell, effizient und problemlos erfolgen.

VPN (Privatnetzwerk):

Das Unternehmen verfügt nun über ein VPN. Die PCs, Drucker, Laptops und allgemein alle DV-Anlagen in beiden Standorten sind mit dem Firmeneigenen VPN verbunden. Dank der jetzt sicheren standortübergreifenden VPN-Verbindung, ist eine sichere, schnelle und effiziente Datenübertragung und ein einheitliches Backup-System möglich.

Für die Kunden haben wir ein zusätzliches Wlan-Netzwerk eingerichtet. Die Dauer, Berechtigungen und Surfolum für die Kunden ist jetzt zentral steuerbar. So können Mitarbeiter und Kunden mit ihren eigenen privaten Smartphones ins Internet gehen ohne auf Unternehmensdaten und DV-Anlagen zugreifen zu können.

Telefonie-System:

Der größte Teil der Kundenbetreuung und allgemein die Kommunikation in dem Unternehmen zwischen den Bauleitern, Kunden und Mitarbeitern läuft nach wie vor übers Telefon. Wir haben ein einheitliches Telefonie-System mit mehreren individuell zugeordneten Rufnummern erstellt. Dafür haben wir neben den Telefongeräten auch Smartphones eingestellt, damit die Anrufe auch an Smartphones von Mitarbeitern ankommen, falls es gewünscht ist. Das Ergebnis war eindeutig. Die Kundenanfragen werden schneller, qualitativer und organisierter entgegengenommen.

IMPLEMENTIERUNG

Es ist nicht mehr notwendig, dass die Kunden wiederholt anrufen, falls sie Besetztzeichen hören. Ein anderer Mitarbeiter nimmt über sein eigenes Telefon den Anruf entgegen.

Darüber hinaus sind die Anrufweitschaltung und Anrufweiterleitung individuell nach örtlichen Gegebenheiten eingerichtet. So ist es beispielsweise möglich den Anruf an einen internen Mitarbeiter weiterschalten und währenddessen hört Kunde eine Wartemusik.

Backup-Versionen und Datenredundanz:

Durch die Implementierung eines Datenverwaltungssystems mit integriertem automatischen Backup-System, ist das Problem der Datenredundanz gelöst worden. Alle Mitarbeiter bearbeiten nun ein und dasselbe Dokument, welches an einem zentralen Speicherplatz gespeichert wird. Die Backup-Systeme gewährleisten dabei die Datensicherung in Backup-Versionen. So ist es dem Unternehmen möglich in der Vergangenheit und gegenwärtig gelöschte Daten per Knopfdruck und ohne lästiges Suchen wiederherzustellen.

Moderne Kundenbetreuung:

Das Unternehmen verfügt nun über ein einheitliches Kundenmanagementprogramm, welches eine schnelle Kontaktaufnahme, ein unmittelbares Angebot und eine sofortige Abwicklung aller anfallenden Geschäftsprozesse gewährleistet.

Des Weiteren verfügt das Unternehmen nun über ein einheitliches E-Mail-System mit personalisierten Signaturen. Außerdem sind die E-Mails unter der unternehmenseigenen Domainadresse eingerichtet.

IMPLEMENTIERUNG

Internetauftritt & Online Marketing:

Für eine erfolgreiche Online-Präsenz und daraus resultierende Kundenakquise, bedarf es einen durchdachten, individuellen und zeitgemäßen Plan zu erarbeiten. Diesbezüglich haben wir vor Ort alle Anforderungen für den Online-Präsenz des Unternehmens erfasst.

Wir haben alle benötigten und vereinbarten Inhalte für eine erfolgreiche Online-Präsenz erstellt.

- Videoaufnahme mit Drohne von Bauobjekten des Unternehmens
- Individuelle Texte für jede angebotene Baudienstleistung
- Bilder (Sowohl selbstgemacht als auch gekauft)
- Mitarbeiter-Fotografie
- 3D-Erklärvideo mit Hintergrundmusik und Voice-over
- Logodesign
- Und viele weiteren Inhalte

Warum eine Online-Präsenz?

Das Ziel war, dass die Wohnungsbaugesellschaften, die üblicherweise vorerst beim ersten Kontaktaufnahme direkt auf die Website des Bauunternehmens schauen, einen anderen, professionellen und detaillierten Eindruck zu geben, das Unternehmen prominent darzustellen und ihm bei seinen Geschäftsverhandlungen durch eine besondere Positionierung und Darstellung im Netz maßgebend zu unterstützen.

On-Page-Optimierung:

Weiterhin haben wir die neue Online-Präsenz in Bezug auf die technischen Faktoren komplett angepasst, sodass der Online-Präsenz von Google gefunden und in Suchergebnissen optimal gelistet wird.

BEISPIELE

Ausschnitte aus der erstellen 3D-Erklärvideo



BEISPIELE

Ausschnitte aus den aufgenommenen Drohnenvideos:



BEISPIELE

Ausschnitte aus den Texten, die wir für den Kunden erstellt haben:

"Durch hochwertige Arbeit, flexiblen Service und hohen persönlichen Einsatz können wir unseren Kundenkreis stetig erweitern und sind einer der größten Verarbeiter Deutschlands im Bereich Wärmedämmverbundsystem. Von uns können Sie zuverlässige und professionelle Arbeit auf höchstem Niveau erwarten!"

"Unseren Qualitätsanspruch hegen wir selbstverständlich auch in Bezug auf unsere Materiallieferanten, daher arbeiten wir nur mit hochwertigen Industrieprodukten. Seit unserer Gründung im Jahr 2006 durften wir schon mehrere große und namenhafte Auftraggeber zu unseren Kunden zählen, sowie wir personalmäßig ebenfalls kontinuierlich gewachsen sind."

"... Davon profitieren auch unsere Kunden; denn unsere Angestellten verstehen sich auch auf persönlicher Ebene gut und schaffen damit ein speditives und zuvorkommendes Arbeitsklima. Jeder unserer Mitarbeitenden bringt sich mit viel Herzblut in den Arbeitsablauf mit ein, von der Bürokauffrau über den Malermeister bis hin zum Projektmanager unterstützen wir uns gegenseitig innerhalb unserer Firma."

ENDRESULTAT

Mitarbeiter und das Büroequipment:

Alle Mitarbeiter haben ihren eigenen Computer, die mit dem Drucker über das Netzwerk vernetzt sind. So können die alltäglichen Geschäftsprozesse und der Datenaustausch schnell, effizient und problemlos erfolgen.

Standortunabhängiges Netzwerk durch VPN:

Das Unternehmen verfügt nun über ein VPN. Die PCs, Drucker, Laptops und allgemein alle DV-Anlagen in beiden Standorten sind mit dem Firmeneigenen VPN verbunden. Dank der jetzt sicheren standortübergreifenden VPN-Verbindung, ist eine sichere, schnelle und effiziente Datenübertragung und ein einheitliches Backup-System möglich.



1 Verschlüsselt
Daten werden verschlüsselt übertragen. Unberechtigter Zugriff bei der Übertragung ist nicht möglich

2 Getrennte Netze
Jeder Standort hat ein eigenes Netzwerk. Trotzdem ist einen beidseitigen Zugriff auf Hauptspeicher möglich.

3 Ortunabhängig
Die Mitarbeiter können ortunabhängig auf ihren eigenen Desktop zugreifen, E-Mails versenden, surfen und Daten bearbeiten.

ENDRESULTAT

Kunden-Wlan ohne Sicherheitsrisiko:

Für die Kunden haben wir ein zusätzliches Wlan-Netzwerk eingerichtet. Die Dauer, Berechtigungen und Surfvolument für die Kunden ist jetzt zentral steuerbar. So können Mitarbeiter und Kunden mit ihren eigenen privaten Smartphones ins Internet gehen ohne auf Unternehmensdaten und DV-Anlagen zugreifen zu können.

Telefonie-System:

Der größte Teil der Kundenbetreuung und allgemein die Kommunikation in dem Unternehmen zwischen den Bauleitern, Kunden und Mitarbeitern läuft nach wie vor übers Telefon. Wir haben ein einheitliches Telefonie-System mit mehreren individuell zugeordneten Rufnummern erstellt. Dafür haben wir neben den Telefongeräten auch Smartphones eingestellt, damit die Anrufe auch an Smartphones von Mitarbeitern ankommen, falls es gewünscht ist.



VORTEILE EINES INTEGRIERTEN TELEFONIE-SYSTEMS

- ortunabhängig
 - Anrufweilerschaltung
 - Anrufweiterleitung
 - auch auf Smartphone
 - intuitive Bedienung
 - flexibel
-

ENDRESULTAT

Kundenanrufe werden nicht mehr verloren:

Das Ergebnis war eindeutig. Die Kundenanfragen werden schneller, qualitativer und organisierter entgegengenommen. Es ist nicht mehr notwendig, dass die Kunden wiederholt anrufen, falls sie Besetztzeichen hören. Ein anderer Mitarbeiter nimmt über sein eigenes Telefon den Anruf entgegen.

Anrufweiterleitung und Anrufweilerschaltung:

Darüber hinaus sind die Anrufweilerschaltung und Anrufweiterleitung individuell nach örtlichen Gegebenheiten eingerichtet. So ist es beispielsweise möglich den Anruf an einen internen Mitarbeiter weilerschalten und währenddessen hört Kunde eine Wartemusik.

Backup-Versionen und Datenredundanz:

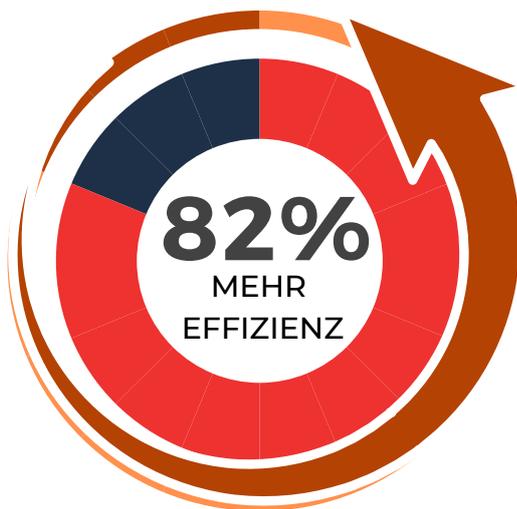
Durch die Implementierung eines Datenverwaltungssystems mit integriertem automatischen Backup-System, ist das Problem der Datenredundanz gelöst worden. Alle Mitarbeiter bearbeiten nun ein und dasselbe Dokument, welches an einem zentralen Speicherplatz gespeichert wird. Die Backup-Systeme gewährleisten dabei die Datensicherung in Backup-Versionen. So ist es dem Unternehmen möglich in der Vergangenheit und gegenwärtig gelöschte Daten per Knopfdruck und ohne lästiges Suchen wiederherzustellen.

Unerwartete Datenverluste stellen eine potenzielle Bedrohung für Ihre wichtigsten Daten dar. Um Datenverluste vermeiden, wird weithin die innovative **3-2-1-Strategie** der Datensicherung angewandt, um mehrere Versionen der gesicherten Daten zu speichern und so einen zusätzlichen Schutz zu haben, falls die aktuelle Version beschädigt oder durch Ransomware betroffen wird.

ENDRESULTAT

VERGLEICH

Nach der Umsetzung der Digitalisierungsmaßnahmen erfreut sich das Unternehmen zahlreicher positiver Veränderungen und somit über eine Geschäftsprozessoptimierung.



Kundenreaktionszeit:	33% erhöht
Datenübertragungsrate:	5000% erhöht
Prozesskosten:	19% gesenkt
Leerlaufzeiten:	26% gesenkt
Zeitersparnis:	61% erhöht

Ca. 14.000 €
Ersparnis / Woche