



## Aus dem Inhalt

- **Titel**  
*Portaltechnologie - Effizienzsteigerung durch Informationstransparenz und Workflowunterstützung*
- **In eigener Sache**  
*Erfolgreiche Projektrealisierung bei KLH Kältetechnik*
- **News der Company**

## Ein Wort vorweg



### Sehr geehrte Kunden, Partner und Freunde,

das Thema Portale und Portalsoftware ist in aller Munde. Leider wird häufig nicht klar, welchen Nutzen der Einsatz von Portalen für Anwender bietet. Auch ist der Markt hier sehr dynamisch und entwickelt in schneller Folge neue Trends, von denen sich nicht alle durchsetzen lassen.

Es ist demzufolge wichtig, von Experten zu erfahren, wie Produkte und Technologien in Hinsicht auf Reifegrad und Praxis-tauglichkeit bewertet und verglichen werden können.

Zu diesem Thema gibt es im heutigen Newsletter Wissen aus erster Hand. Wir stellen Ihnen die Möglichkeiten und eigenen Erfahrungen aus einem erfolgreich abgeschlossenen Portal-Projekt vor.

Rufen Sie uns an, wenn Sie mehr darüber erfahren wollen.

Viel Spaß beim Lesen  
Michael und Herbert Fritze

### Titel

#### **Portaltechnologie: Effizienzsteigerung durch Informationstransparenz und Workflow -Unterstützung**

Wechselnde Anforderungen auf Kunden-seite und hoher Wettbewerbsdruck durch internationale Märkte sind heute nicht mehr nur für Großkonzerne marktbestim-

mende Faktoren, vielmehr sind es tägliche Rahmenbedingungen unternehmerischen Handelns – egal in welcher Branche oder mit welcher Größe ein Unternehmen agiert. Wichtig ist – die konsequente Modernisierung des eigenen Unternehmens als Antwort auf diese Faktoren ist Maßgabe für viele Restrukturierungsmaßnahmen.

Die Flexibilität und die Transparenz in Prozessen und Strukturen sind dabei zentrale Schlüsselfaktoren, welche im Rahmen einer solchen Reorganisation beachtet werden müssen. Der Einsatz von Portalen, als Werkzeug innerhalb der IT-Struktur bietet hier Möglichkeiten, das IT-System für alle Mitarbeiter transparent und prozesskonform auszurichten.

Unter einem Portal wird dabei eine Web-plattform verstanden, die die gesamte interne und externe Kommunikation eines Unternehmens auf spezifischen Internet-seiten abbilden kann. Dies umfasst u.a. das Dokumentenhandling, die Aufgaben-steuerung und die Abwicklung von Projektgeschäften.

*Ein Portal ist eine Applikation, die – an Unternehmensprozessen orientiert – einen zentralen Zugriff auf personalisierte Inhalte bedarfsgerecht ermöglicht. Charakteristisch für Portale sind die Verknüpfung und der Datenaustausch zwischen heterogenen Anwendungen über eine Portalplattform. Portale bieten somit die Möglichkeit, die effektive Zusammenarbeit innerhalb heterogener Gruppen zu unterstützen.<sup>1</sup>*

Die Gestaltung der Weboberflächen und der abzubildenden Aufgabengebiete ist vollständig frei konfigurierbar und somit auf beinahe jede Aufgabenstellung individuell anpassbar. Der Einsatz der Portal-technologie ermöglicht einfache Workflowunterstützung für Prozesse, integriert bestehende Systeme auf einer einfachen Plattform und stellt Informationen adressatengerecht zusammen.

Die einfache Integration Dritter wie z.B. Lieferanten in die eigenen Prozessabläufe bietet weitere Ansätze zur Optimierung der eigenen Abläufe über Unternehmensgrenzen hinweg.

Auch Controllingaufgaben lassen sich durch den Einsatz der Portaltechnologie effizienter gestalten. So können entscheidungsrelevante Kennzahlen aus mehreren unterschiedlichen Systemen gewonnen werden und über ein Portal verdichtet zusammengestellt und den Entscheidern tagesaktuell

präsentiert werden. Dadurch lassen sich nicht nur Prozesse automatisieren und standardisieren, sondern auch aussagekräftige Kennzahlen zu deren Leistungsfähigkeit darstellen.

Über die Einbindung von speziell gestalteten Formularen kann die Funktionalität von Portalen noch erweitert werden. Solche Formulare können sich im Prozessverlauf, bspw. entlang eines Auftragsdurchlaufes, entwickeln. So können spezifische Ansichten für einzelne Fachabteilungen oder auch statusabhängige Sichten in einem Formular erstellt werden. Der Vorteil solcher dynamischen Formulare liegt in der Zentralisierung der Datenhaltung. Die Informationen werden so nur einmalig eingegeben und können kontextabhängig allen Nutzern zur Verfügung gestellt werden. Die Anbindung dieser dynamischen Formulare an verschiedene Systeme, z.B. ERP oder auch CRM gestaltet sich problemlos über entsprechende Datenverbindungen. Stamm- oder Auftragsdaten lassen sich so einfach in Formulare übernehmen. Die Formulare fügen sich nahtlos in die Portalumgebung ein, interagieren mit entsprechenden Workflows und können ihren Inhalt auf dem Portal darstellen.

Insgesamt trägt die zentrale Bereitstellung relevanter Daten zur Erhöhung der Transparenz bei. Diese so gewonnene Transparenz der Daten und Prozesse kann dazu genutzt werden, pro-aktiv potentielle Risiken im Prozessdurchlauf zu erkennen. Damit ist es möglich, frühzeitig auf Konflikte und Problemsituationen zu reagieren.

Die Prozesse werden mit Hilfe der Portal-technologie in ihrer Ausführung effektiv unterstützt, da der einzelne Prozessschritt durch eine gezielte Datenaufnahme und -darstellung verfolgt werden und detailliert ausgewertet werden kann. So lassen sich qualifizierte Ansätze zur Optimierung definieren.

Durch Versionierung und detaillierte Datenerfassung wird eine Datenbasis geschaffen, die umfangreiche Analysen und Auswertungen zum Prozessablauf ermöglichen. C.G.

## Impressum

CONTRADE Consulting & Services GmbH

Geschäftsführer:  
Michael Fritze | Herbert Fritze

Rungestr. 17 | 18055 Rostock

Telefon: +49 (0) 381 / 37 58 749

Telefax: +49 (0) 381 / 37 58 750

michael.fritze@contrade-consulting.de  
info@contrade-consulting.de

<sup>1</sup> nach Thorsten Gurzki et al.: „Was ist ein Portal? Definition und Einsatz von Unternehmensportalen“



## In eigener Sache - Auftragssteuerung bei der KLH Kältetechnik GmbH

### Ausgangssituation

Die KLH Kältetechnik GmbH ist ein mitteltändischer Produzent komplexer Anlagen der Industriekühlung. Gefertigt werden Anlagen sowohl in Serien, als auch kundenspezifisch als Einzelfertigungsaufträge.

Die Zielstellung des Projektes war es, die Auftragssteuerung des gesamten Kundenauftrages durch das Unternehmen zu optimieren.

### IST-Analyse und Zieldefinition

Ein Kundenauftrag der KLH Kältetechnik durchläuft – in Abhängigkeit der Art des Auftrages – verschiedenste Unternehmensabteilungen. Der ursprüngliche Auftragsdurchlauf nutzte dabei \*.pdf Dokumenten, in denen auftragspezifische Daten zusammengefasst waren. Die interne Kommunikation erfolgte per E-Mail. Eine Auftragssteuerung durch einen entsprechend beauftragten Mitarbeiter existierte defacto nicht.

Die Auftragsverfolgung wurde durch Mitarbeiter aus den Bereichen Vertrieb und Arbeitsvorbereitung realisiert. Allerdings gab es keine klare Zuordnung und daher auch nur eine wenig konsequente Verfolgung über den Gesamtdurchlauf hinweg. Zeitliche Vorgaben (Fälligkeiten) für die Bearbeitung von Aufgaben oder eine Übersicht der aktuellen Aufgaben für die Bereiche existierten nicht. Die Folge waren u.a. Lieferterminverzögerungen, erheblicher Mehraufwand durch starken Termindruck und Unregelmäßigkeiten im Auftragsdurchlauf.

### Soll-Konzeption und Test

Der Ansatz der CONTRADE sah die Konzentration aller Steuerungsaktivitäten zum Auftragsdurchlauf in einem Auftragszentrum (AZ) vor. Diese neu geschaffene Organisationseinheit stellt die koordinierende Stelle im Auftragsdurchlauf dar.

Auf Basis einheitlich gestalteter Formulare plant der Auftragssteuerer den internen Durchlauf mit Beteiligungen und Terminen für die Fachabteilungen. Dabei ist das „Basis Formular“ (Auftragspezifikation) gleichzeitig individuelle Informationsbasis zum Kundenauftrag. D.h. technische Auslegungen und Besonderheiten werden im Formular dokumentiert und stehen so allen Beteiligten in einheitlicher Form zur Verfügung.

Je nach Fachabteilung kann die Auftragspezifikation Daten anzeigen oder aus-

blenden, so dass jedem Bereich nur die Informationen zur Verfügung gestellt werden, die für die jeweilige Aufgabenerfüllung notwendig sind.

Für die Durchlaufplanung wird auf Standardabläufe zu verschiedenen Artikelgruppen zurückgegriffen, um eine einheitliche Zeitplanung zu gewährleisten. Um sich hier ein hohes Maß an Flexibilität erhalten zu können, besteht weiterhin die Möglichkeit, alle Termine auch manuell zu planen. Bei der Einsteuerung in den Durchlauf werden die terminierten Aufgaben den zugeordneten Fachabteilungen über die abteilungsspezifischen Seiten des Portals, zur Verfügung gestellt. Die Auftragsspezifikation ist von dieser Seite direkt zu öffnen und der jeweilige Bearbeitungsstand der Fachabteilung kann direkt an der Aufgabe vermerkt werden.



„Die Firma CONTRADE hat mit diesem Projektergebnis unsere hohen Erwartungen übertroffen. Wir verfügen nun über eine bereichsübergreifende Auftragssteuerung, mit der das Einzel- und das Serienkundengeschäft gleichermaßen zuverlässig und effizient bewältigt werden kann.“

Pierre Mack | Leiter Produktion und Logistik

<http://www.klh-kaeltetechnik.de>

### Umsetzung und Go-Live

Zur Auftragsverfolgung zeigt das Auftragszentrum eine Zusammenfassung aller im Durchlauf befindlichen Aufträge sowie deren aktuelle Bearbeitungsstände. Die Filtereinstellungen der aktiven Aufträge sind dabei auf einen beliebigen Zeithorizont einstellbar (bspw. die nächsten 7 Tage oder der nächste Monat). Änderungen im Durchlauf, d.h. Terminänderungen und Stornierungen werden durch die Auftragssteuerung vorgenommen. Workflows aktualisieren die Daten für die beteiligten Abteilungen automatisch und informieren kritische Abteilungen (bspw. Arbeitsvorbereitung oder Versand) per Mail über die Änderungen der Auftragsdaten.

Alle Mitarbeiter sind aktiv und mit hoher Eigenverantwortung im Auftragsdurchlauf angehalten, Probleme zu ihren Aufgabenelementen der Auftragssteuerung frühzeitig zu melden. Dafür wurde ein spezieller

Prozess entwickelt und im Portal umgesetzt. Jeder Mitarbeiter hat dabei die Möglichkeit, zu seinen Aufgabenelementen eine Problemmeldung abzugeben, die dem verantwortlichen Auftragssteuerer per E-Mail gemeldet wird. Zusätzlich erstellt sich eine Aufgabenliste aller Problemmeldungen im Portal. Die Auftragssteuerung ist somit eine zentrale organisatorische Einheit, die jederzeit zum Status eines Auftrags auskunftsfähig ist und ggf. eingetretene Terminverzögerungen beurteilt und zu deren Auflösung Aktivitäten auslöst.

Mit der Einführung der portalgestützten Auftragssteuerung ist es KLH gelungen, ein derzeit jährliches 15%iges Umsatzwachstum ohne zusätzliche Mitarbeiter in der Produktion zu bewältigen und Kapazitäten für das weitere Wachstum zu gewinnen. Gleichzeitig konnte die mittlere Auftragsdurchlaufzeit um mehr als 10 Tage gesenkt werden. Die Termintreue stieg bislang schon von unter 90% auf über 95% an und entwickelt sich weiter positiv.

Im Ergebnis dieses erfolgreich abgeschlossenen Projektes wurde eine Intensivierung der Zusammenarbeit zwischen KLH und CONTRADE beschlossen sowie ein erstes Folgeprojekt beauftragt. C.G.

## News der Contrade

07/2008

### Erste Systemförderung des QMS erfolgreich abgeschlossen

Am 01.07.2008 wurde durch die DQS die erste Systemförderung des QMS der CONTRADE vorgenommen. Im Ergebnis wurde der CONTRADE ein kundenorientiertes, zielführendes und qualitätsbewusstes Handeln in allen Prozessen bescheinigt.

06/2008

### CONTRADE nutzt neue Portal-Software

In den letzten Wochen wurde durch die CONTRADE das eigene Unternehmensportal komplett neu gestaltet und eingeführt. Die interne Kommunikation, die betrieblichen Arbeitsabläufe und die Transparenz der Arbeit konnten so merklich verbessert werden.

06/2008

### AMAS beauftragt CONTRADE

Die gemeinsame Projektarbeit mit den Firmen AMAS Engineering GmbH und AMAS Anlagenbau GmbH wird durch ein weiteres umfangreiches Projekt zum Thema „Organisationsentwicklung“ fortgesetzt.

weitere News unter [www.contrade-consulting.de](http://www.contrade-consulting.de)