



Gestaltung einer IT-Strategie auf Basis von Kollaboration und Datenmanagement

Die Rajapack GmbH aus Ettlingen, geführt unter der Dachmarke RAJA, ist die deutsche Niederlassung der international tätigen RAJA-Gruppe – dem Spezialisten für Transport- und Versandverpackungen, Lager- und Betriebsausstattung sowie Produkte rund um Büro, Hygiene und Arbeitssicherheit. Einen besonderen Fokus legt RAJA auf den Einsatz umweltfreundlicher Verpackungslösungen. Über 2 Millionen Kund*innen profitieren von der Power eines Marktführers und einem Filialnetz in 19 Ländern. Geschulte Kundenbetreuer*innen zeichnen sich durch sehr hohe Beratungskompetenz und Wissen über die gesamte Produktpalette aus. Die Leidenschaft und Motivation des Unternehmens wird durch das Purpose Statement „Mit Begeisterung verpacken wir gemeinsam die Zukunft. Einzigartige Menschen schaffen einzigartige Lösungen. #Wir sind RAJA“ verdeutlicht.

VERPACKUNGEN UND VIELES MEHR – PRODUKTE SOWIE IT UND MITARBEITENDEN SIND BEI RAJA DIE BASIS DES ERFOLGS!

Eine Brücke zwischen Arbeitsumfeld, den Arbeitsmethoden und der dafür notwendigen IT-Werkzeuge zu schlagen, ist die Aufgabe der AppSphere AG bei RAJA. Damit sollen Mindset, Skillset und Toolset harmonisiert werden und ein „Modern Workplace aus einem Guss“ entstehen.



AUSGANGSSITUATION

RAJA Deutschland, eine Tochtergesellschaft der RAJA Gruppe, bietet ihren Kund*innen im deutschsprachigen Raum ein breites Produktsortiment sowie einen erstklassigen Kundenservice. Eine wenig dedizierte IT-Strategie, uneinheitliche Kommunikationskanäle sowie ein heterogenes und gewachsenes Toolset mit nur wenigen Vorgaben für die Mitarbeitenden sind Hindernisse, das erfolgreiche Wachstum fortzusetzen. Durch die Erarbeitung eines Zielbildes, welches die Vision in konkrete Maßnahmen und eine IT-technische Architektur im Gesamtkontext der Dienstleistungen von RAJA umsetzt, soll ein „Modern Workplace aus einem Guss“ entstehen.





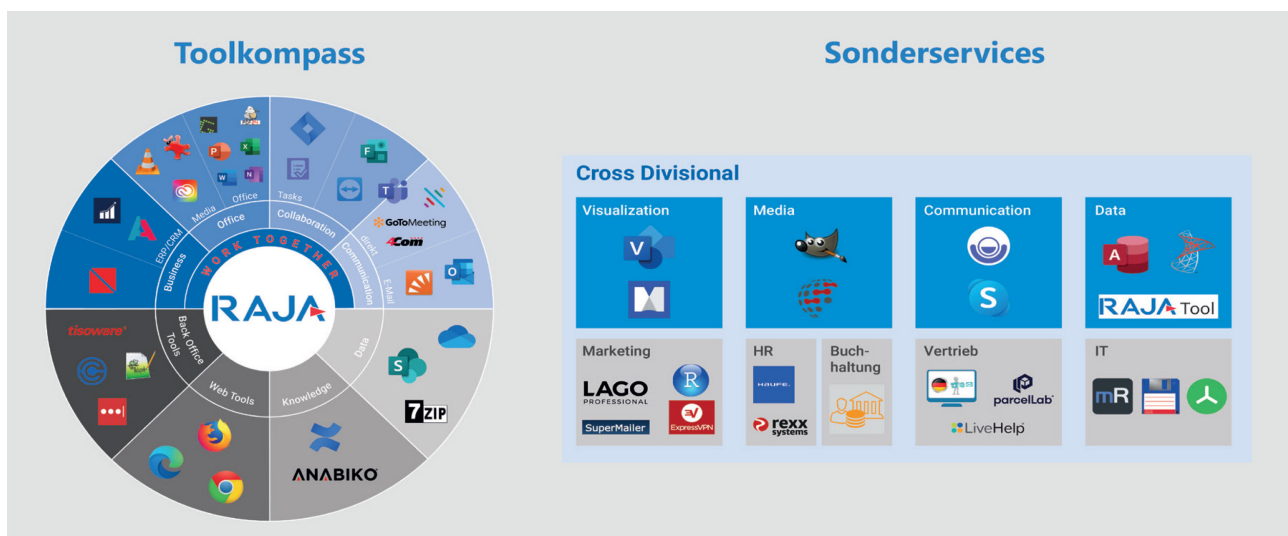
HERAUSFORDERUNG

Die Rajapack GmbH aus Ettlingen versorgt ihre Kund*innen mit umweltfreundlichen Verpackungslösungen und vielem mehr. Dazu nutzen die Mitarbeitenden ein sehr umfangreiches, heterogenes Toolset, um ihrer täglichen Arbeit nachzugehen. Hierbei fehlt es an Schnittstellen, was einen hohen Anteil an manuellen Schritten beim Datenhandling zur Folge hat. Zentrale Systeme sind das ERP auf Basis von MS Dynamics sowie das CRM auf Basis von Adito Boxi mit hohen Antwortzeiten.

Durch die Erarbeitung eines IT-Zielbildes gemeinsam mit AppSphere sollen konkrete Schritte zur Umsetzung der IT-Architektur abgeleitet werden. Damit sollen Mindset, Skillset und Toolset harmonisiert werden und ein „Modern Workplace aus einem Guss“ entstehen.

KEY FACTS

- Reduziertes Toolset inklusive Toolkompass „When to use what“
- Klar strukturierte und transparente Dokumentenablage und -verwaltung
- Automation von Standardprozessen
- IT-Lösungen mit starkem Fokus auf Usability und Datensicherheit
- Qualifizierung der Mitarbeitenden zu einem modernen Arbeitsstil



LÖSUNG

Auf dem Weg zum Modern Workplace setzt AppSphere auf einen IT-Zielbild-Workshop. Dieser umfasst die wichtigsten und entscheidendsten Punkte, um ein reduziertes Toolset mit klaren Vorgaben bzw. Empfehlungen zu entwerfen und umzusetzen/realisieren. Die methodische Herangehensweise wird durch die Erarbeitung gemeinsamer Designprinzipien (z.B. Nutzen von Standardsoftware, Förderung von Mobilität, Flexibilität und Kollaboration) und technischen Lösungen zur optimalen Gestaltung der Arbeitsprozesse ergänzt. Bei der Entwicklung der kundenspezifischen Zielarchitektur werden mobile, kommunikative und kollaborative Aspekte berücksichtigt.

Um die Akzeptanz der Nutzer*innen und Fachabteilungen zu erhöhen, wurden die Mitarbeitenden von Anfang an in Form von Interviews aktiv mit in den Prozess eingebunden. Dazu wurde aus der Belegschaft heraus ein User Council ins Leben gerufen und umfangreiche Details zu den Anforderungen des Unternehmens und der Mitarbeitenden erhoben.

Die Interviews umfassen einerseits Fragen, die im Gespräch erörtert werden, als auch den Agilitätsindex, der grafisch erhoben wird. Im Kern geht es in beiden Fällen darum, die Anforderungen und aktuellen Probleme aus Sicht der Benutzer*innen zu erfahren, diese strukturiert aufzubereiten und in den Gestaltungsprozess des Modern Workplace einfließen zu lassen.

Aus der Betrachtung der Situation heraus wurden folgende Chancen identifiziert: Produktivitätssteigerung durch verbesserte Kommunikation und schnelleres Auffinden von Informationen und Dokumenten. Ressourcenoptimierung mittels Automation sowie klaren Zuständigkeiten in Prozessen und Prozessoptimierungen. Operational Excellence durch Steigerung der Unternehmenstransparenz mittels zentralem Reporting (Business Intelligence) sowie Verbesserung der Produktivität und Ressourcenoptimierung bei gesteigerter Mitarbeiterzufriedenheit. Service Excellence mittels Erhöhung der Reaktionsschnelligkeiten durch Automatisierung sowie Steigerung der Transparenz durch datengetriebene Lösungen und Ressourcenoptimierung durch klare Zuständigkeiten und Prozessabläufe. Die Nutzung dieser Chancen in Verbindung mit dem schlanken und effizienten Modern Workplace zahlen aktiv auf die Service Excellence ein und führen somit zu einer Verbesserung der Kundenzufriedenheit.

Für die Entscheidungen bezüglich IT-Services und sonstiger Themen wurden gemeinsam Design Prinzipien erarbeitet. Anhand dieser klaren „Leitplanken“ konnte das Zielbild erarbeitet und im Detail visualisiert werden.

- **HOHE AKZEPTANZ/USABILITY**

Die Nutzer*innen sollen Tools gerne einsetzen und mögliche Workarounds vermieden werden.

- **STANDARDS VOR EIGENENTWICKLUNG**

Effizienzsteigerung und Beschleunigung der Implementierung.

- **AUTOMATISIERUNG FÖRDERN**

Effizientere Abläufe, geringere Fehlerquote, gesteigerte Service Excellence.

- **PRO ANWENDUNGSFALL EIN TOOL**

Reduktion der Toollandschaft, Anwendungsrichtlinien mittels eines Toolkompasses.

- **ANPASSBARKEIT DER TOOLS UND STEIGERUNG DES SELF-SERVICE**

Eigenständige Anpassungen individueller Anforderungen durch die Nutzer*innen und Entlastung der IT.

- **FLEXIBLE DATENZUGRIFFE UND HOHE VERFÜGBARKEIT**

Zugriff der Nutzer*innen jederzeit, von jedem Ort und mit jedem Endgeräten auf aktuelle Daten.

- **KOLLABORATION FÖRDERN DURCH INFORMATIONS- & WISSENSAUSTAUSCH**

Intuitive und nahtlose Zusammenarbeit mit internen und externen Kolleg*innen sowie einfaches Auffinden von Informationen über die Tools hinweg.

- **BETRACHTUNG DER KOSTENEFFIZIENZ UND ZUKUNFTSSICHERHEIT**

Professioneller Support für alle eingesetzten Tools/Dienste und Betrachtung des Kosten/Nutzen-Verhältnisses. Risikominimierung und Förderung der Stabilität für Planungen und Prozesse.



ERGEBNIS

Die ganzheitliche Betrachtung mittels eines abgestimmten Gesamtkonzepts ist das Ergebnis des IT-Zielbildworkshops. Im Zuge dessen wurden die Handlungsfelder Automation & Prozesse, Infrastruktur, Kollaboration, Security, Wissen- und Informationsmanagement identifiziert und alle IT-Dienste jeweils einem Handlungsfeld zugewiesen.

Ein reduzierter und moderner Toolstack wurde abgebildet und eine klar strukturierte und transparente Datenablage ausgearbeitet. AppSphere baute gemeinsam mit RAJA Deutschland eine Umgebung auf, in der die internen und externen Kolleg*innen intuitiv und effizient arbeiten können. Parallel zur IT-Umsetzung wurde auch das Change Management und die Organisationsentwicklung betrachtet und ein paralleles Projekt dazu gestartet. AppSphere bildet auch hier die Brücke.

„Bei AppSphere habe ich die Antwort auf unsere Suche nach der idealen Kombination zwischen Service Excellence und Process Excellence gefunden. Die Mitarbeiter haben es verstanden, ihre Kompetenz authentisch und mit dem nötigen Einfühlungsvermögen darzustellen. Wir konnten uns von Anfang an auf Augenhöhe begegnen.“

Harald Schönfeld | General Manager | RAJA Deutschland



Unsere Vision ist es, bester Innovationspartner für Fortschritt und Erfolg unserer Kunden zu sein. Dafür sprechen über 100 Mitarbeitende, mehr als 1.600 Jahre IT-Erfahrung und über 350 erfolgreiche Projekte. Zur AppSphere Gruppe gehören die Tochtergesellschaften ScriptRunner Software GmbH, Navigate AG und wertiko GmbH.

AppSphere AG | Ludwig-Erhard-Str. 2 | 76275 Ettlingen