



Gestaltung einer IT-Strategie auf Basis von Kollaboration und Datenmanagement

Organisation:	Rajapack GmbH
Branche:	Verpackungsindustrie
Anzahl Mitarbeitende:	Ca. 140



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. 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.



Ausgangssituation aus Sicht von RAJA

Wir bieten unseren Kund:innen im deutschsprachigen Raum ein breites Produktsortiment sowie einen erstklassigen Kundenservice. 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 Microsoft Dynamics sowie das CRM auf Basis von Adito Boxi mit hohen Antwortzeiten.

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. Eine Brücke zwischen Arbeitsumfeld, den Arbeitsmethoden und der dafür notwendigen IT-Werkzeuge zu schlagen, ist die Aufgabe der AppSphere bei RAJA.

Durch die Erarbeitung eines Zielbildes, welches die Vision in konkrete Maßnahmen und eine IT-technische Architektur im Gesamtkontext der Dienstleistungen von RAJA umsetzt, sollen Mindset, Skillset und Toolset harmonisiert werden und ein „Modern Workplace aus einem Guss“ entstehen.



Lösung aus Sicht der AppSphere

Auf dem Weg zum Modern Workplace setzen wir 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.

Zur Steigerung der Akzeptanz wurden Mitarbeitende frühzeitig über Interviews eingebunden. Ein User Council aus der Belegschaft erfasste Anforderungen von Unternehmen und Mitarbeitenden. Die Interviews kombinierten Gesprächsfragen mit einem grafisch erhobenen Agilitätsindex. Ziel war, Bedürfnisse und Probleme aus Nutzersicht strukturiert zu erfassen und in die Gestaltung des Modern Workplace zu integrieren.

Daraus ergaben sich Chancen: Höhere Produktivität durch bessere Kommunikation und schnelleren Zugriff auf Informationen; Ressourcenoptimierung durch Automatisierung und klare Prozessverantwortlichkeiten; Operational Excellence durch mehr Transparenz durch zentrales Reporting sowie gesteigerte Effizienz und Zufriedenheit; Service Excellence durch schnellere Reaktionszeiten, datengetriebene Transparenz und klare Abläufe. Diese Potenziale unterstützen einen schlanken Modern Workplace und erhöhen die Zufriedenheit. Für IT-Services wurden gemeinsame Designprinzipien als Leitplanken definiert und das Zielbild detailliert visualisiert:

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

• 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 Endgeräte auf aktuelle Daten.

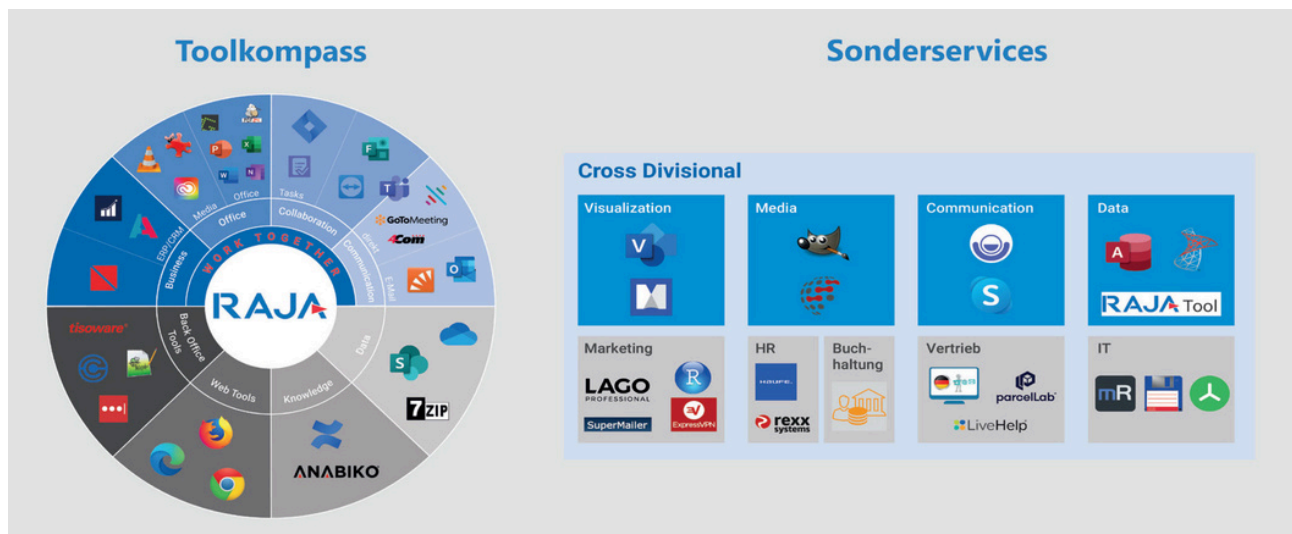
• KOLLABORATION FÖRDERN DURCH INFORMATIONS- & WISSENSAUSTAUSCH

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

• BETRACHTUNG DER KOSTENEFFIZIENZ UND ZUKUNFTSSICHERHEIT

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

Anhand dieser klaren „Leitplanken“ konnte das IT-Zielbild erarbeitet und im Detail visualisiert werden.



Ergebnis aus Sicht von RAJA

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 qwertiko GmbH.

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